Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
Provinsi Kalimantan Barat



JANUARI - MARET 2024

LAPORAN TRIWULAN I UNIT LAYANAN TERPADU

MAJU BERSATU
PENDIDIKAN BERMUTU

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

bpmpkalbar | bpmpkalbar | bpmpkalbar | 081522925800

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga laporan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2024 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024 dapat tersusun sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat secara garis besar memiliki 5 layanan yang meliputi: layanan peminjaman fasilitas, layanan permintaaan data dan informasi, layanan pengajuan kerjasama, layanan permintaan narasumber dan layanan bantuan supervisi.
Laporan ini berisi jumlah pengunjung beserta asal kabupaten/kota, jenjang pengunjung, jenis kelamin pengunjung, bentuk layanan, kategori pengunjung dan jenis layanan yang di sajikan perbulan dalam bentuk grafik serta laporan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2024 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024.

Akhirnya, semoga *output* yang dihasilkan dari laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam rangka peningkatan layanan dan kepuasan pengunjung di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, 2 April 2024
Ketua ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
NIP. 198109132003121003

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ……..……..……..... i
DAFTAR ISI .....……..……..... ii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan ULT 1
C. Sasaran Pelayanan 2

BAB II GAMBARAN ULT BPMP KALIMANTAN BARAT 3
A. Lokasi 3
B. Fasilitas yang tersedia 3
C. Sumber daya yang melayani 3

BAB III JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP KALIMANTAN BARAT 5
A. Bulan Januari-Maret (Triwulan I) ..…..…..... 5
B. Bulan Januari .....…….....…..... 12
C. Bulan Februari …….……..... 19
D. Bulan Maret 26

BAB IV TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 33

BAB V HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 35

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik bagi setiap penyelenggara negara menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Merujuk kepada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berkenaan dengan hal tersebut, salah satu program prioritas dan reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi dari reformasi birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan maka pada tahun 2015 dibentuk Unit Layanan Terpadu pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Unit Layanan Terpadu adalah tempat dilaksanakannya pelayanan publik yang semua urusan dapat diselesaikan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini salah satu upaya untuk menyederhanakan yang semula pelaksanaan publik di masing-masing unit kerja yang lokasinya dari berbagai tempat di lingkungan Kemdikbud. Dalam perkembangannya, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu yang terjadi adalah banyaknya pendidik dan tenaga kependidikan yang datang ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemdikbud dari berbagai daerah Kabupaten/Kota/Provinsi se-Indonesia. Melihat fenomena tersebut maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan memberikan arahan agar mendayagunakan BPMP dalam pelayanan publik dengan membangun miniatur ULT. Berkenaan dengan arahan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, maka BPMP Kalimantan Barat membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) yang akan memberikan layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

B. Tujuan ULT

Tujuan pembentukan ULT pada BPMP Kalimantan Barat dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik adalah: Memberikan kemudahan layanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan dan kebudayaan;

1. Mengoptimalkan peran UPT BPMP Kemendikbud dalam pelayanan publik;
2. Meringankan beban masyarakat baik dari segi biaya, waktu dan jarak;
3. Hasil evaluasi Reformasi Birokrasi Internal merekomendasikan agar pelaksanaan pelayanan publik pada UPT dilingkungan Kemdikbud ditingkatkan kualitas pelayanannya.

C. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan ULT BPMP Kalimantan Barat adalah:

1. Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan:
   - Pengawas Sekolah
   - Kepala Sekolah
   - Guru
   - Tenaga kependidikan lainnya di satuan pendidikan
3. Masyarakat umum

BAB II
GAMBARAN ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Lokasi

Lokasi ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat posisinya berada di paling depan dari bangunan BPMP Provinsi Kalimantan Barat, tepatnya berada disebelah kiri setelah pengunjung memasuki pintu gerbang BPMP Provinsi Kalimantan Barat atau berada di depan pos satuan pengamanan.

B. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat adalah:

1. Ruangan ber-AC
2. Meja petugas layanan
3. Komputer petugas layanan
4. Komputer pengisian buku tamu dan survei kepuasan pengunjung
5. Mesin antrian pengunjung
6. Kursi tamu layanan
7. Kursi ruang tunggu tamu
8. Printer
9. Jaringan internet
10. Televisi
11. CCTV
12. Dispenser/ c*ofee maker*
13. Tempat bermain anak
14. Tempat baca
15. Ruang Laktasi
16. Sarana bagi penyandang disabilitas
17. Toilet pengunjung
18. *Back Office*

C. Sumber daya yang melayani

Sumber daya atau petugas yang melayani di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari perwakilan staf sub bagian umum dan staf tim kerja (timja) yang ada di BPMP Provinsi

Kalimantan Barat yang berkompeten untuk melayani pelanggan yang berkunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan permintaan layanan.

Jenis permintaan layanan dari pengunjung akan dilayani secara khusus oleh petugas sesuai kompetensinya masing-masing serta sesuai asal sub bagian umum dan tim kerja (timja) nya:

Subbag Umum : layanan peminjaman fasilitas

Tim Kerja 01 : layanan pengajuan kerjasama

Tim Kerja 02 : layanan publikasi dan komunikasi terhadap kelima layanan

Tim Kerja 03 : layanan permintaan narasumber

Tim Kerja 04 : layanan permintaaan data dan informasi

Tim Kerja 05 : layanan bantuan supervisi

BAB III

JUMLAH PENGUNJUNG ULT BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Bulan Januari-Maret (Triwulan I)

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan I periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024 sebanyak 37 orang yang berasal dari 11 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kab. Mempawah : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Sekadau : 1 orang
- Kab. Sanggau : 2 orang
- Kota Singkawang : 2 orang
- Kab. Kubu Raya : 3 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 5 orang
- Kota Pontianak : 19 orang

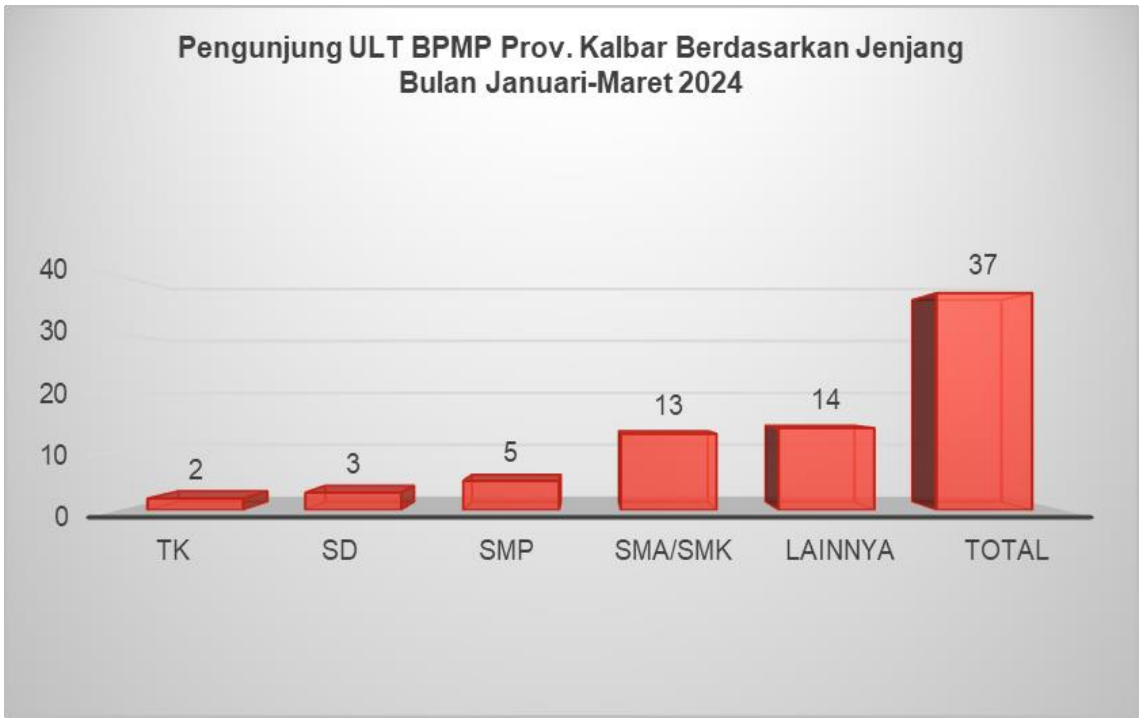
Total : 37 orang

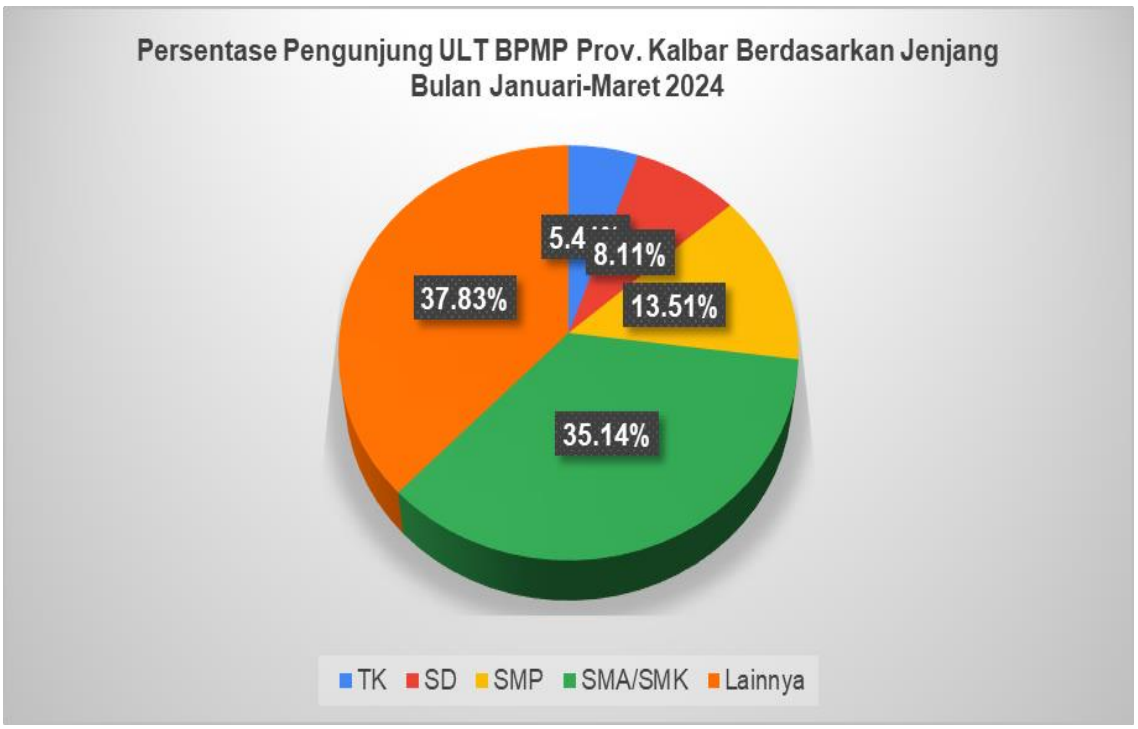


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 2 orang atau 5,41% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 3 orang atau 8,11% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 5 orang atau 13,51% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 13 orang atau 35,14% dari total pengunjung
- Lainnya : 14 orang atau 37,83% dari total pengunjung

Total : 37 orang

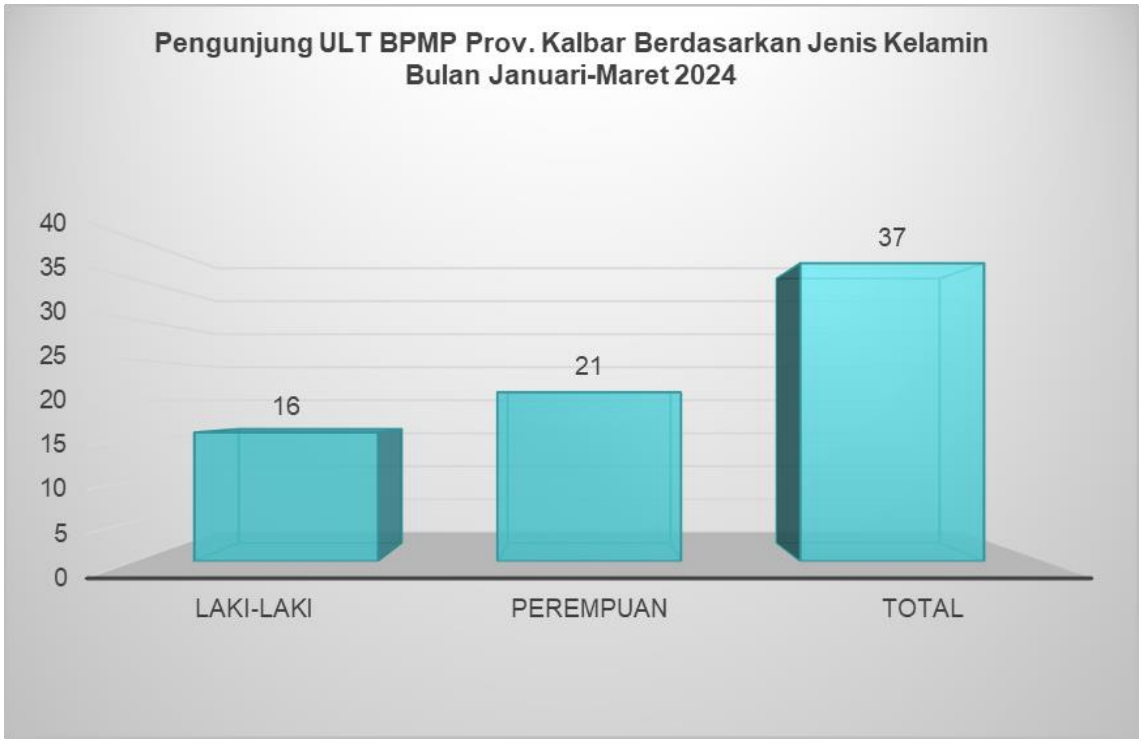


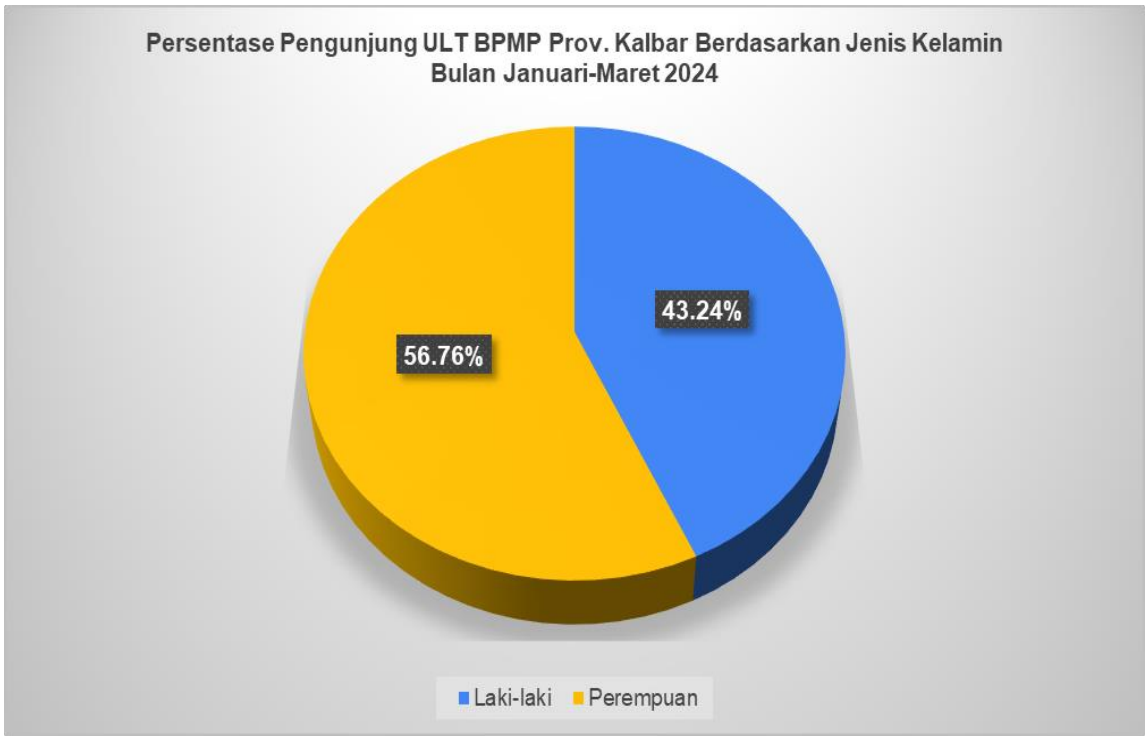


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 16 orang atau 43,24% dari total pengunjung
- Laki-laki : 21 orang atau 56,76% dari total pengunjung

Total : 37 orang

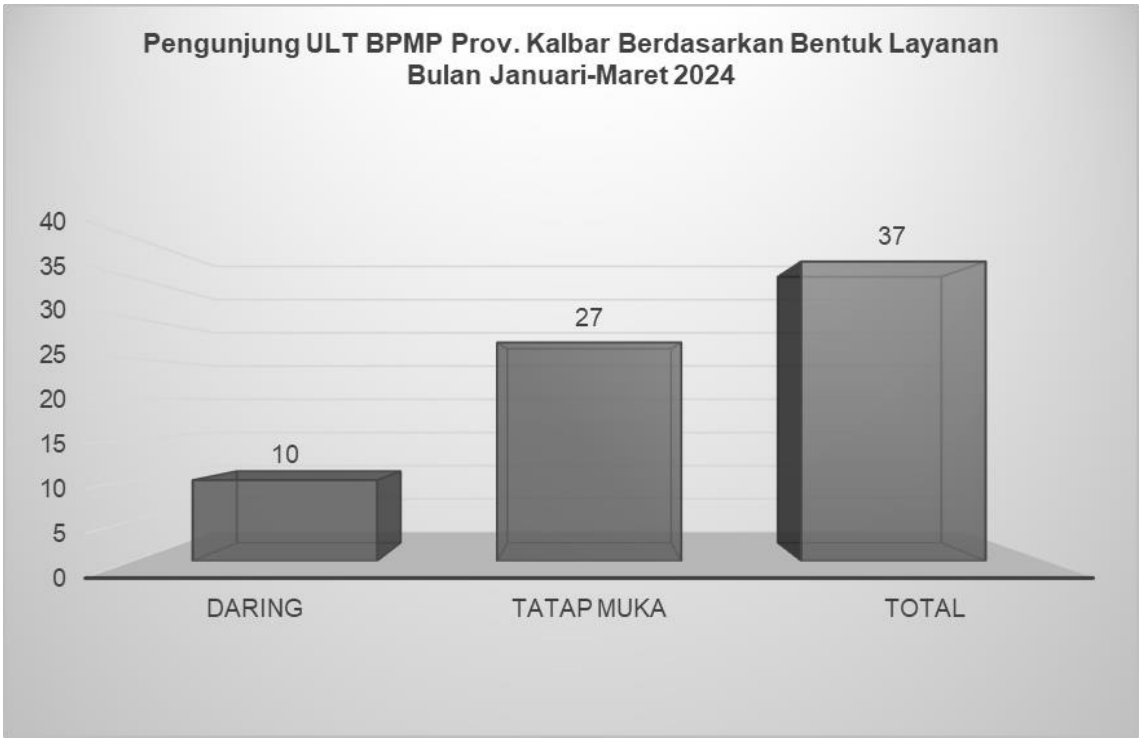


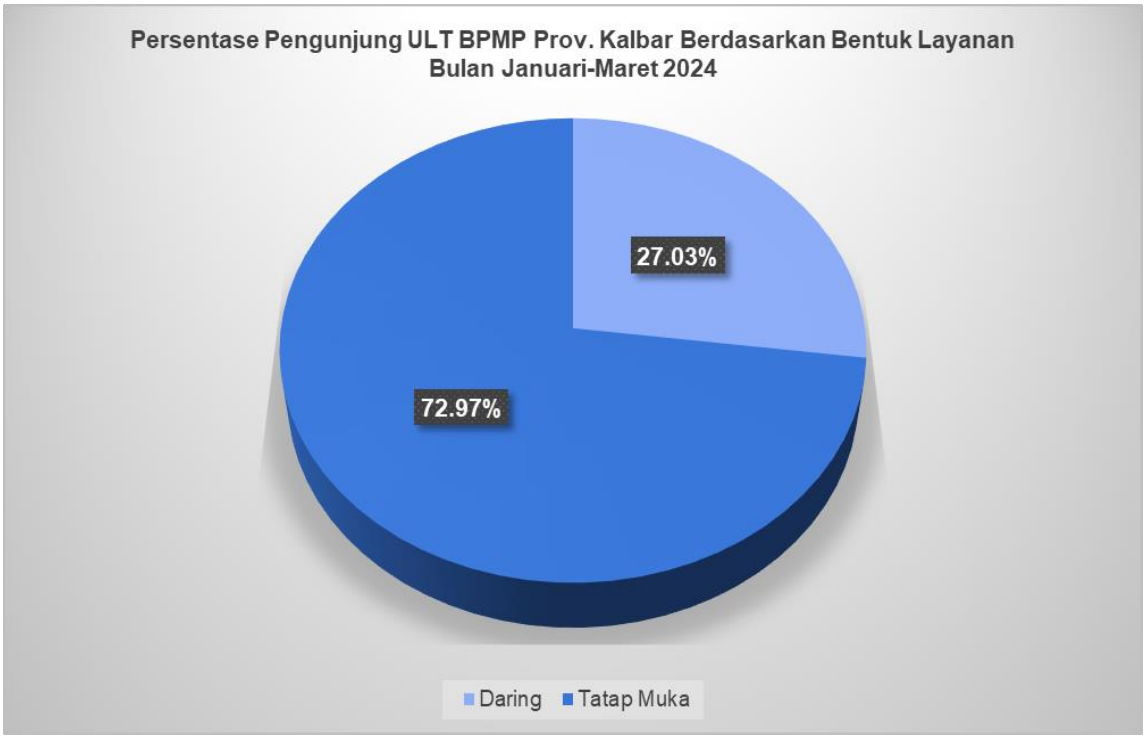


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 10 orang atau 27,03% dari total pengunjung
- Tatap muka : 27 orang atau 72,97% dari total pengunjung

Total : 37 orang

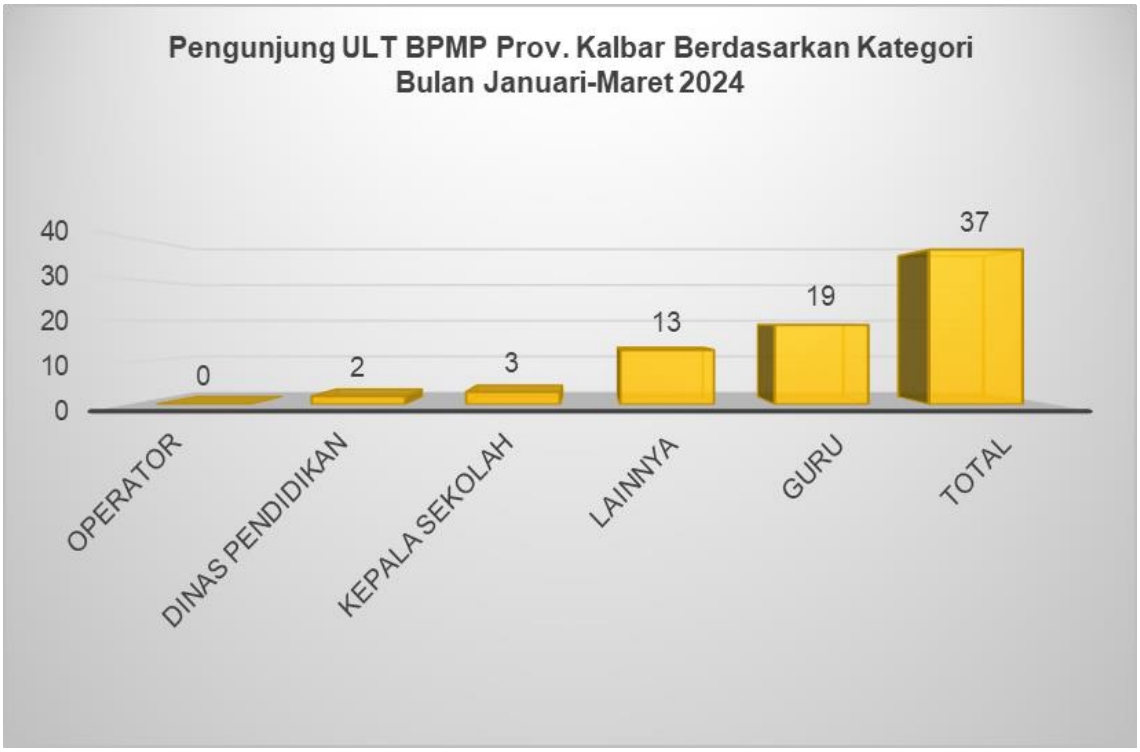


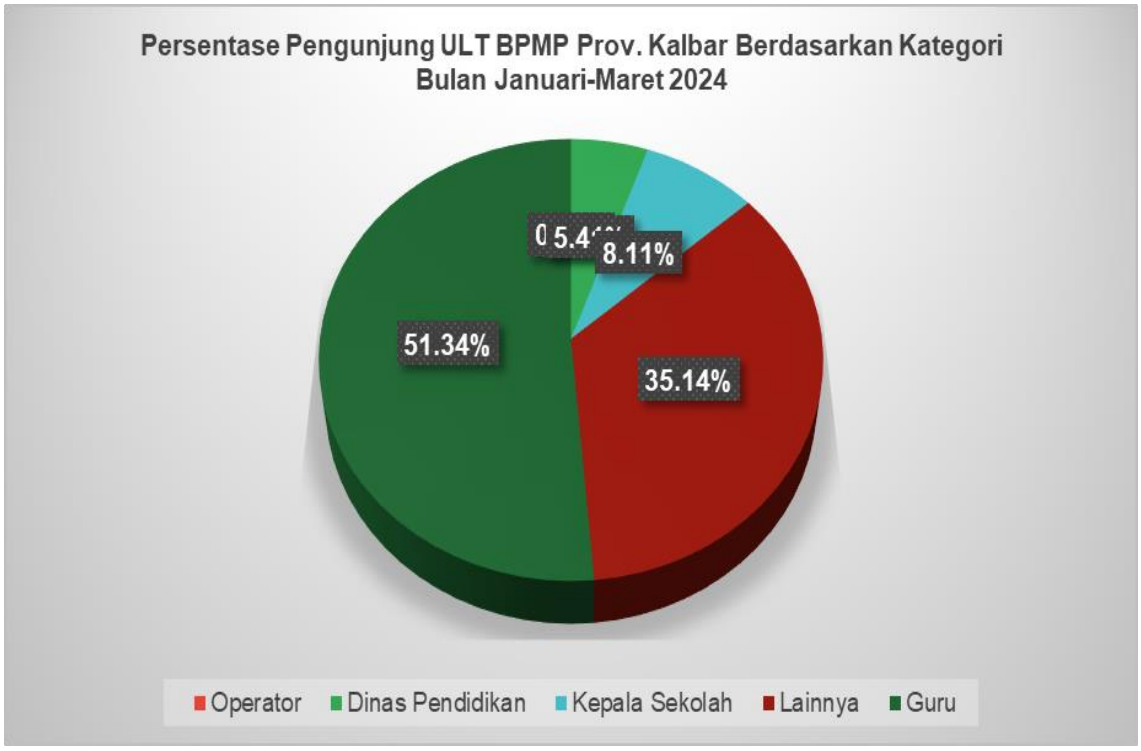


Berdasarkan kategori pengunjung:

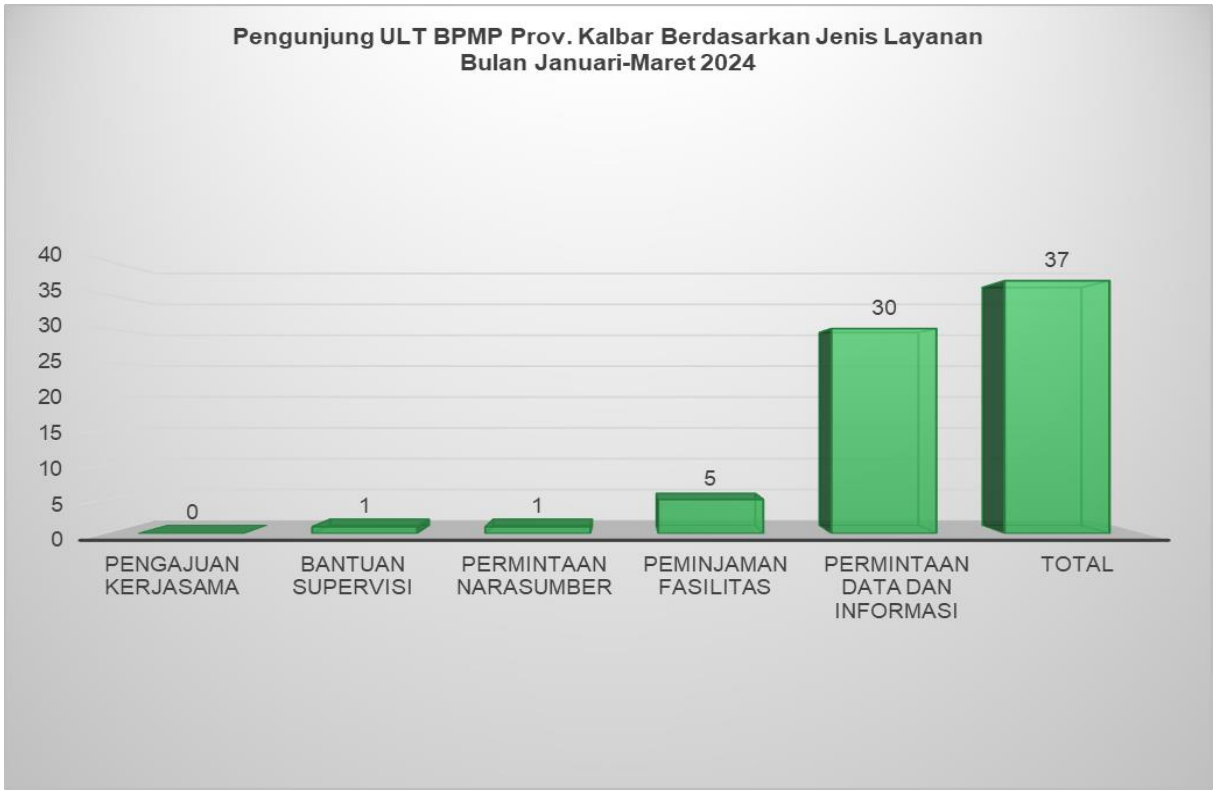
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 2 orang atau 5,41% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 3 orang atau 8,11% dari total pengunjung
- Lainnya : 13 orang atau 35,14% dari total pengunjung
- Guru : 19 orang atau 51,34% dari total pengunjung

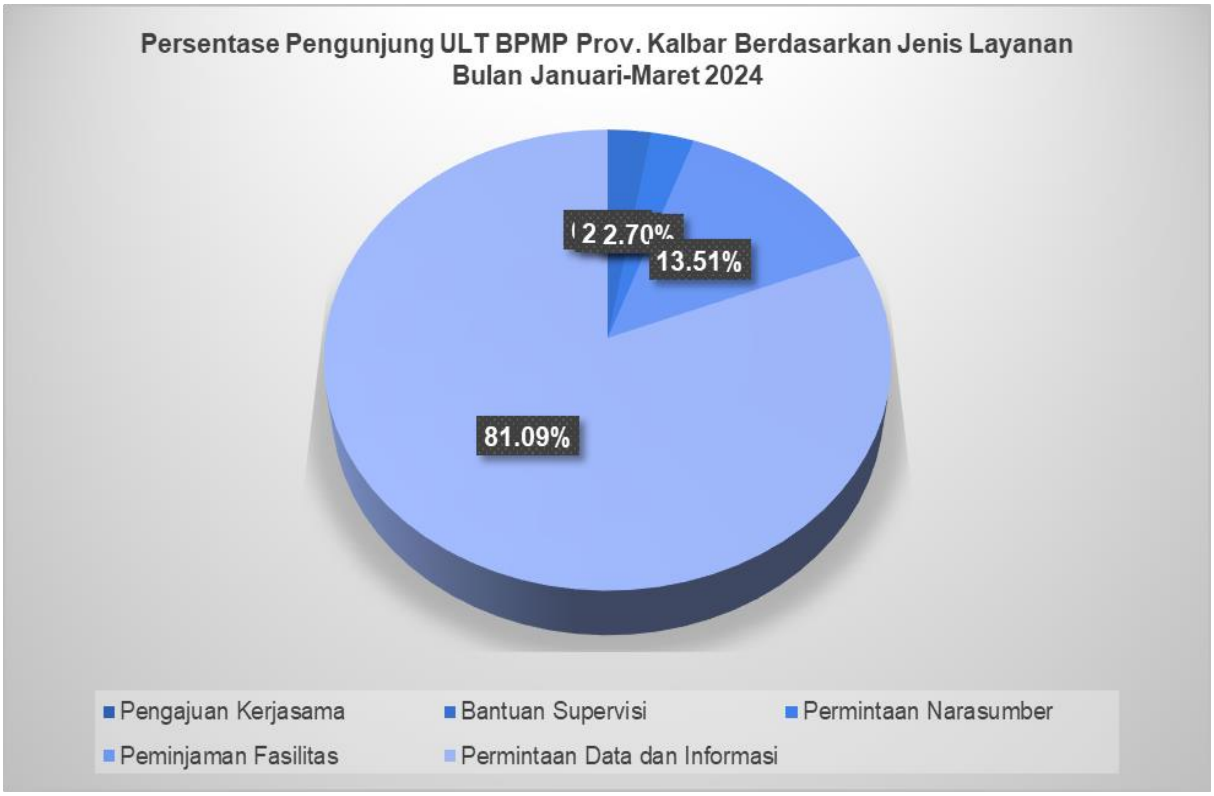
Total : 37 orang



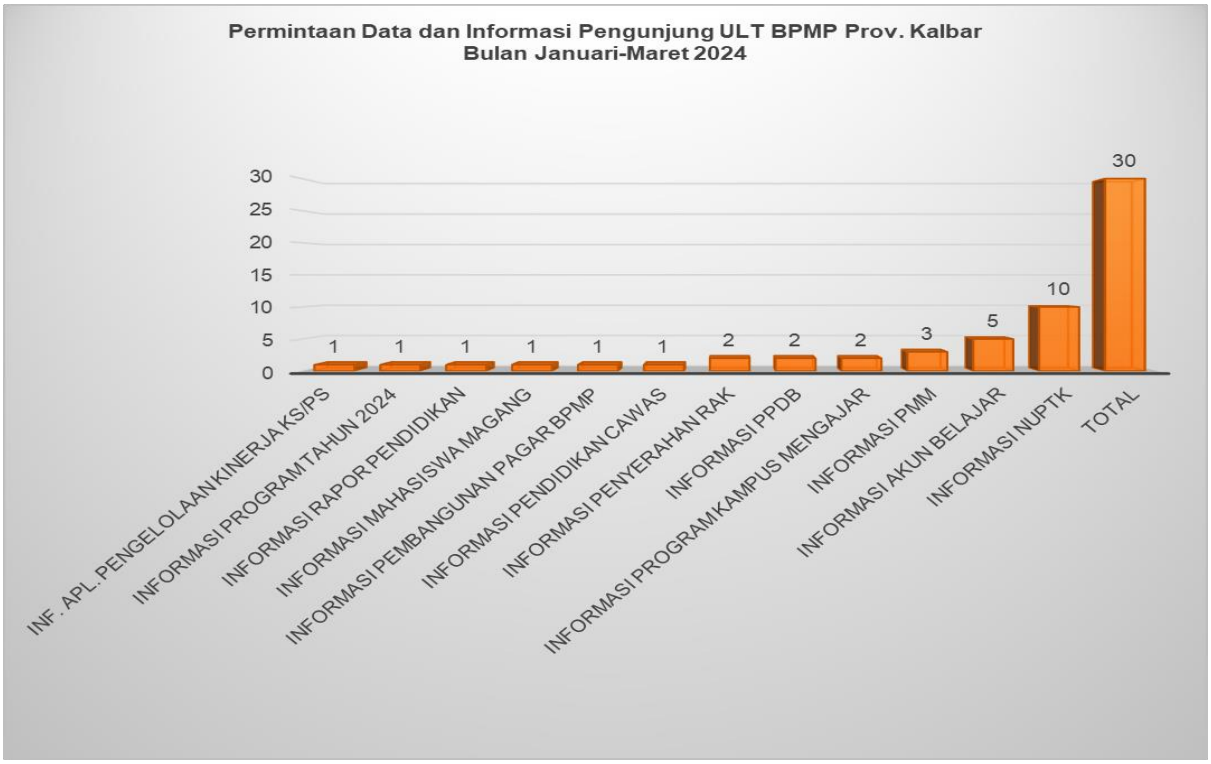


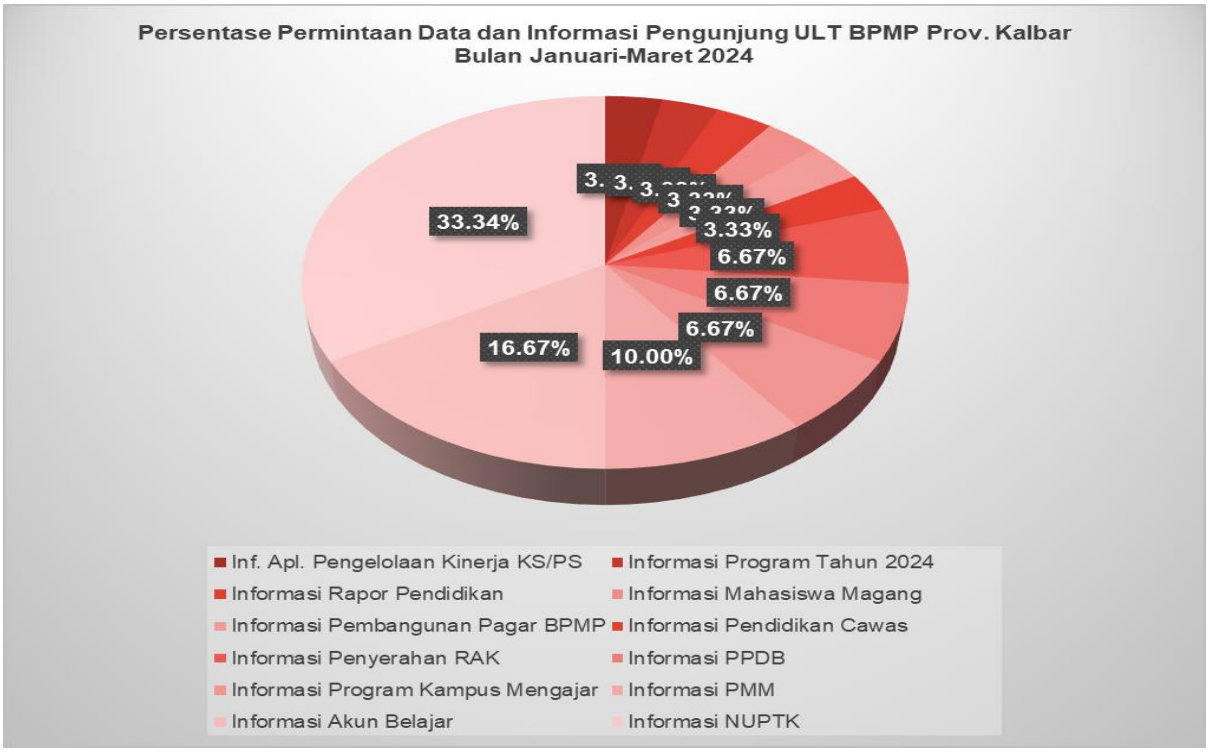
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 30 pengunjung atau 81,09%, layanan peminjaman fasilitas sebanyak 5 pengunjung atau 13,51%, layanan permintaan narasumber dan layanan bantuan supervisi masing-masing 1 pengunjung atau 2,70%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 10 pengunjung atau 33,34%, informasi Akun Belajar sebanyak 5 pengunjung atau 16,67%, dan informasi PMM sebanyak 3 pengunjung atau 10,00%, sedangkan informasi Program Kamus Mengajar, informasi PPDB, dan informasi Penyerahan RAK masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 6,67%, serta informasi Pendidikan Calon Pengawas, informasi Pembangunan Pagar BPMP, informasi Mahasiswa Magang, informasi Rapor Pendidikan, informasi Program Tahun 2024, dan informasi Aplikasi Pengelolaan Kinerja Kepala Sekolah masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 3,33%.



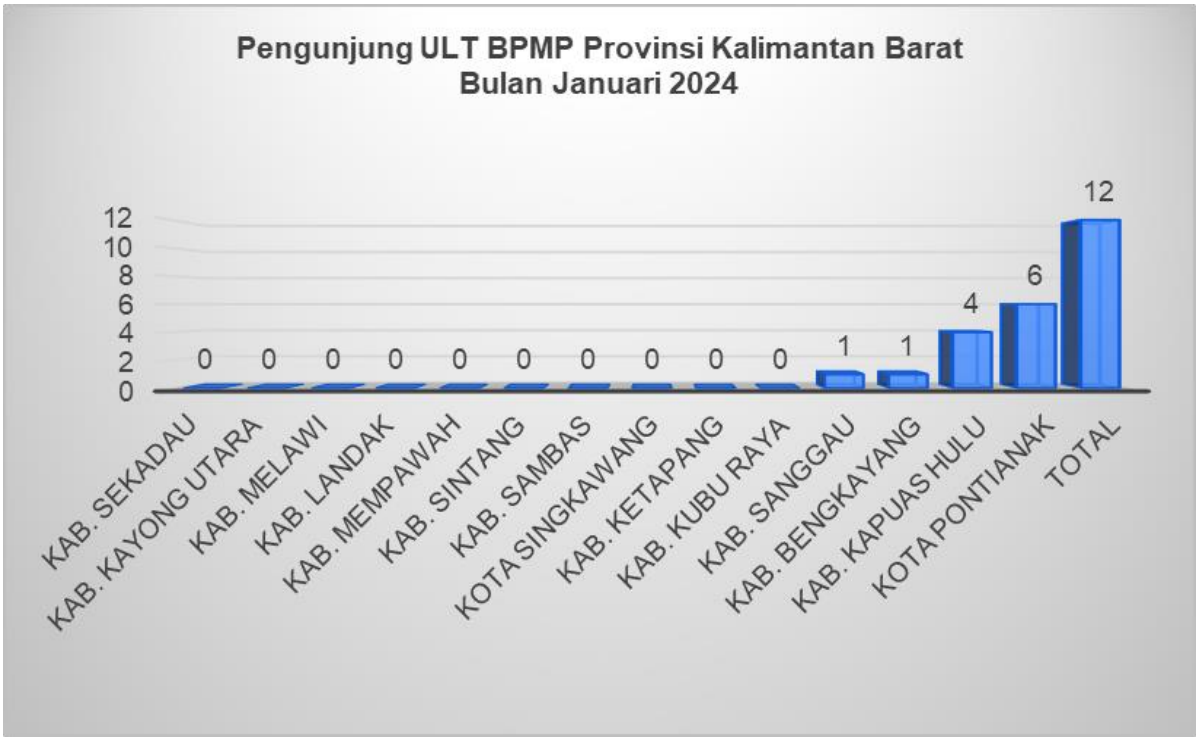


B. Bulan Januari

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Januari 2024 sebanyak 12 orang yang berasal dari 4 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kota Singkawang : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Kubu Raya : 0 orang
- Kab. Sanggau : 1 orang
- Kab. Bengkayang : 1 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 4 orang
- Kota Pontianak : 6 orang

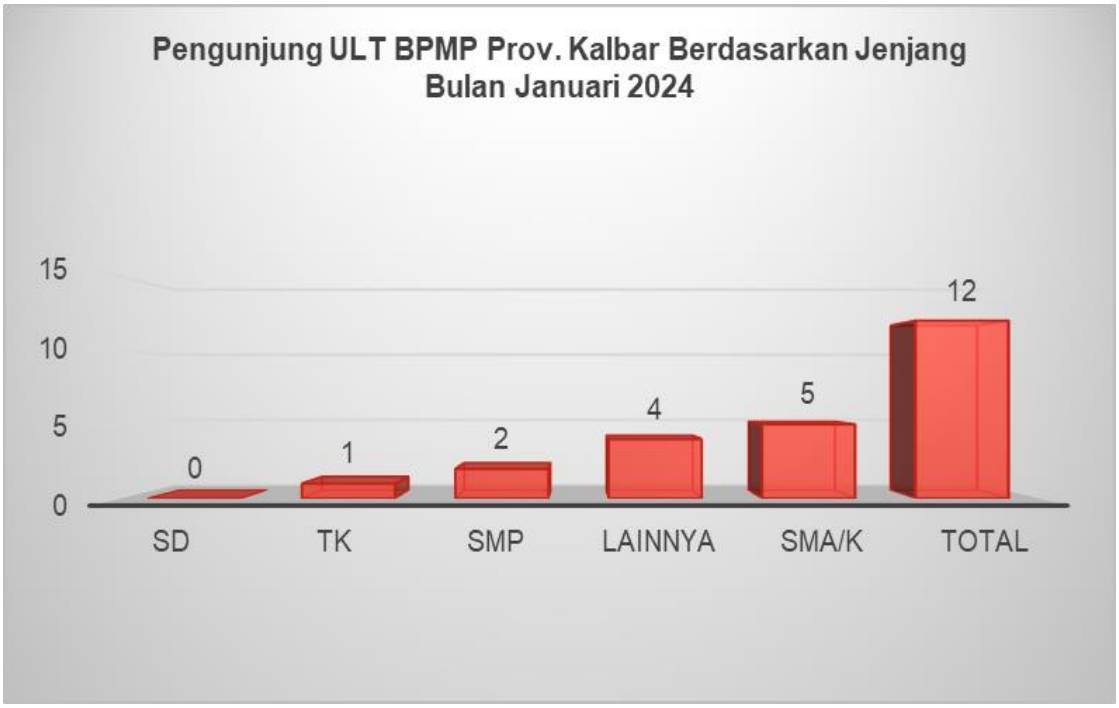
Total : 12 orang

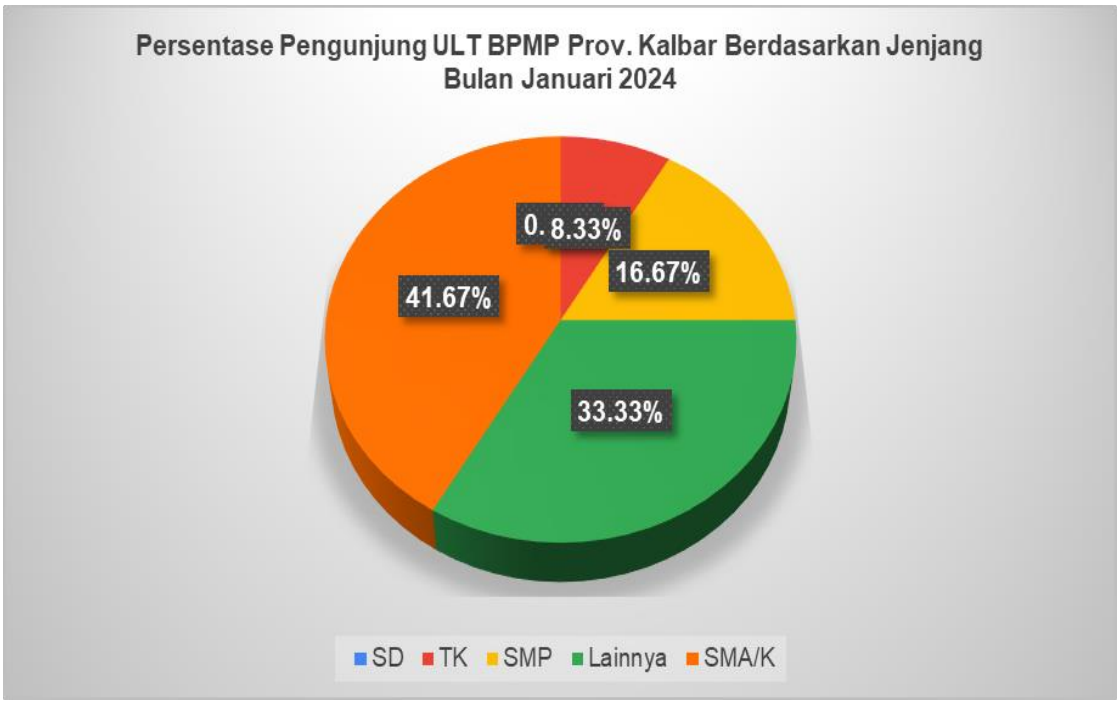


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SD : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 2 orang atau 16,67% dari total pengunjung
- Lainnya : 4 orang atau 33,33% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 5 orang atau 41,67% dari total pengunjung

Total : 12 orang

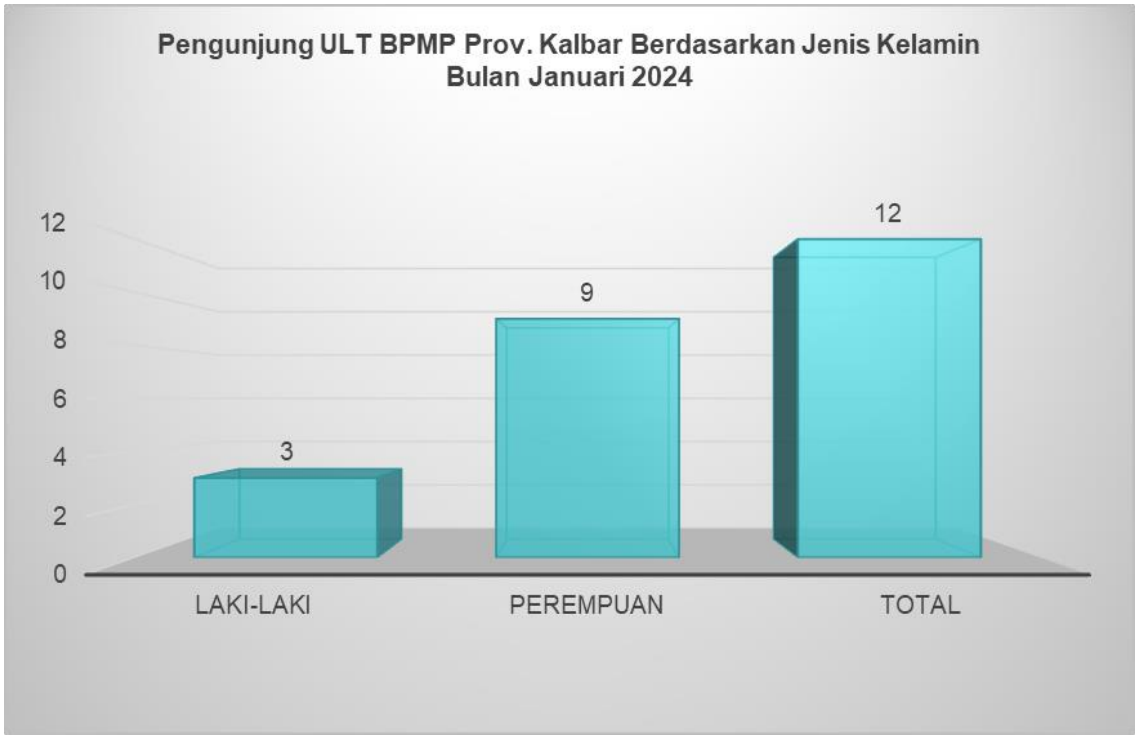


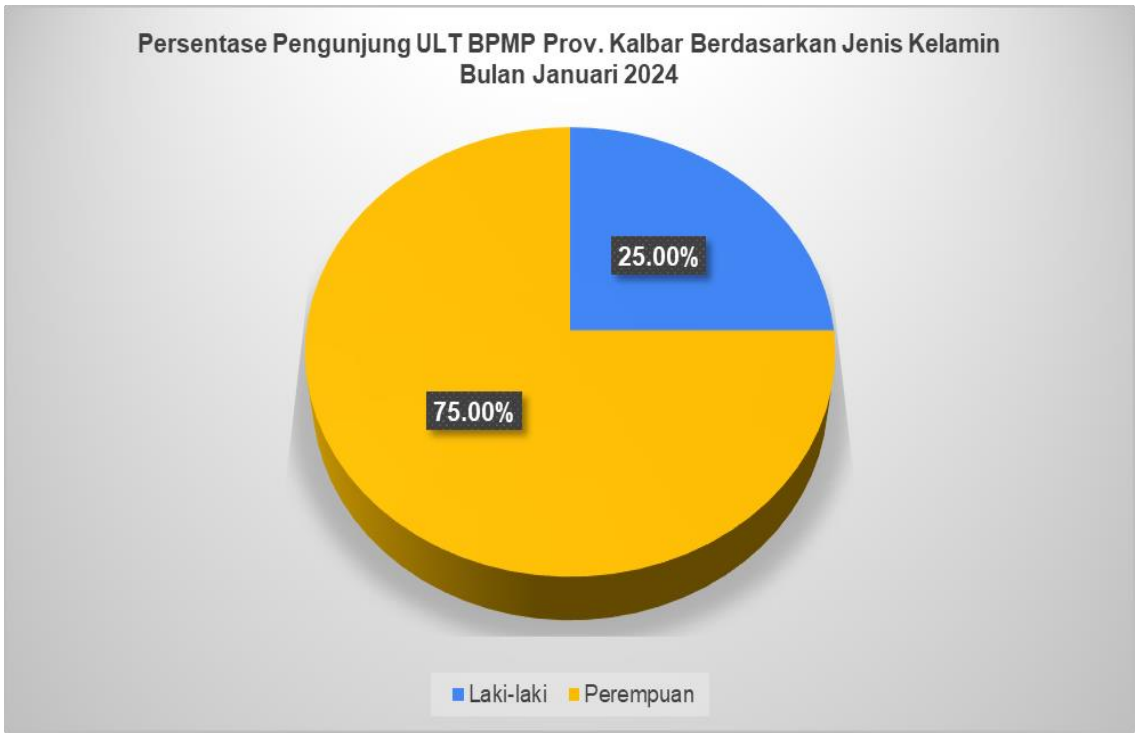


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Laki-laki : 3 orang atau 25,00% dari total pengunjung
- Perempuan : 9 orang atau 75,00% dari total pengunjung

Total : 12 orang

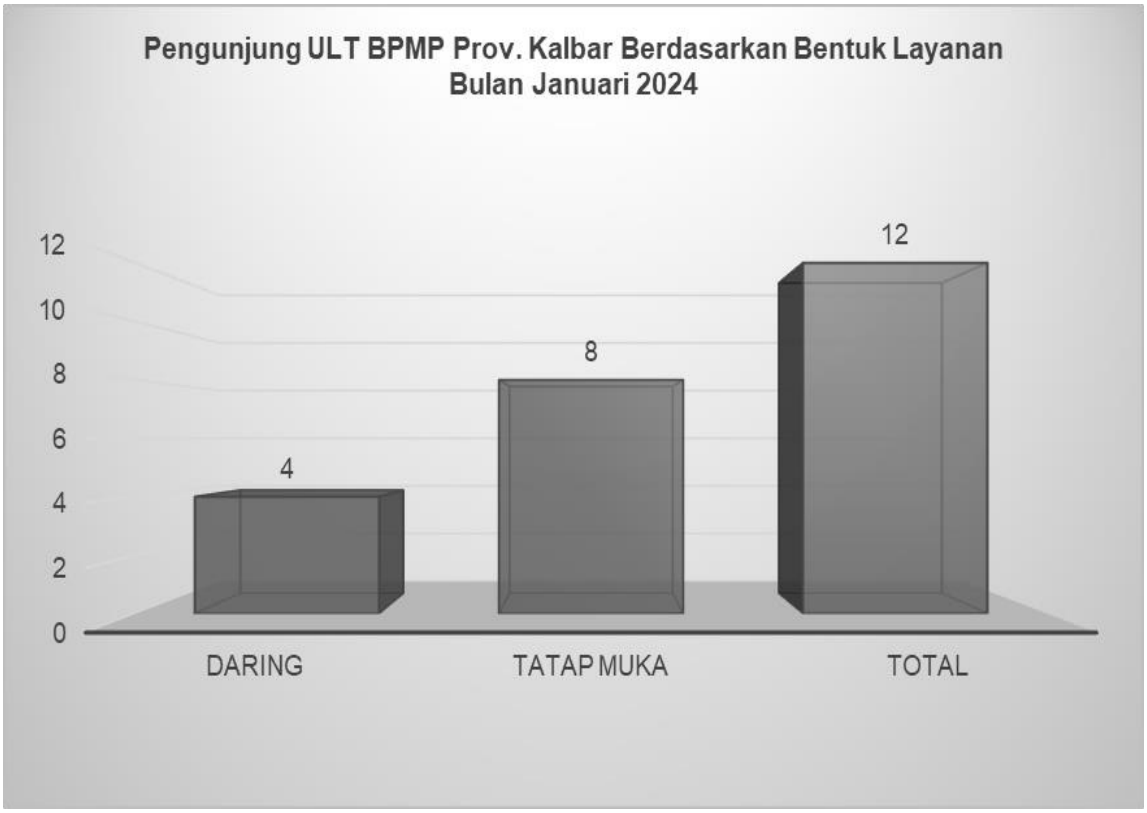


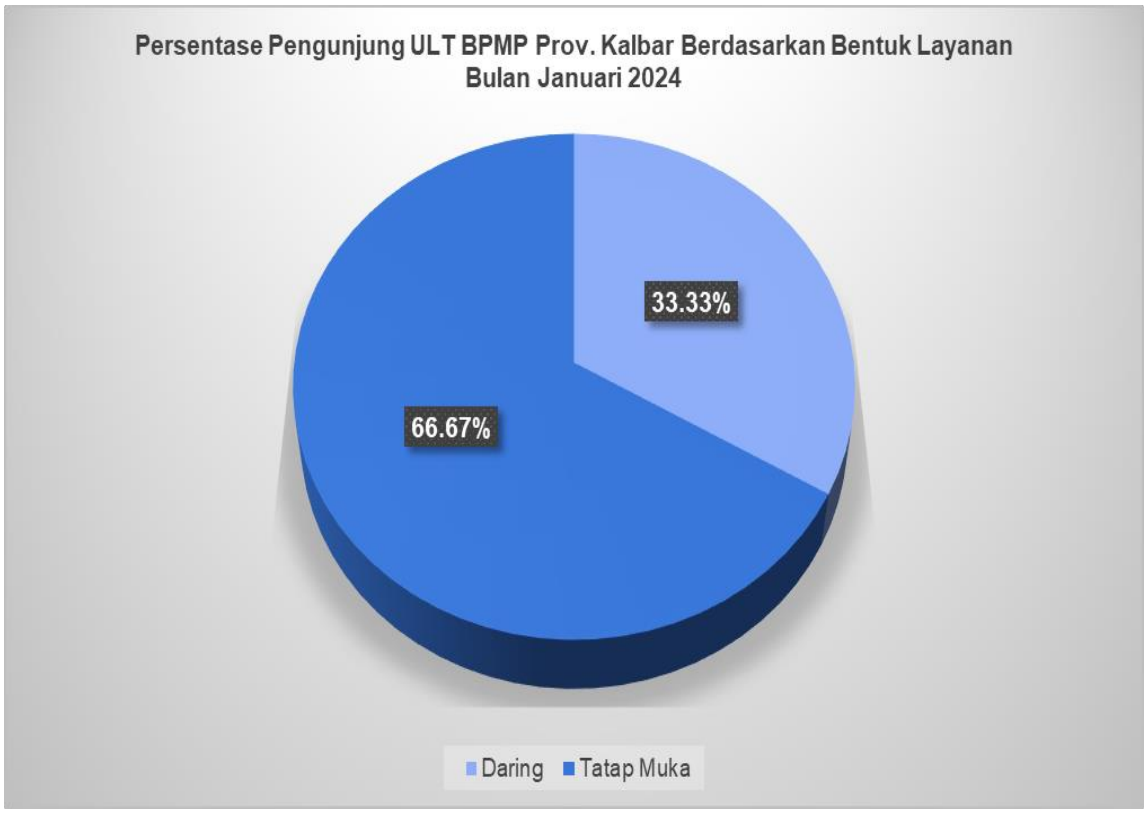


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 4 orang atau 33,33% dari total pengunjung
- Tatap muka : 8 orang atau 66,67% dari total pengunjung

Total : 12 orang

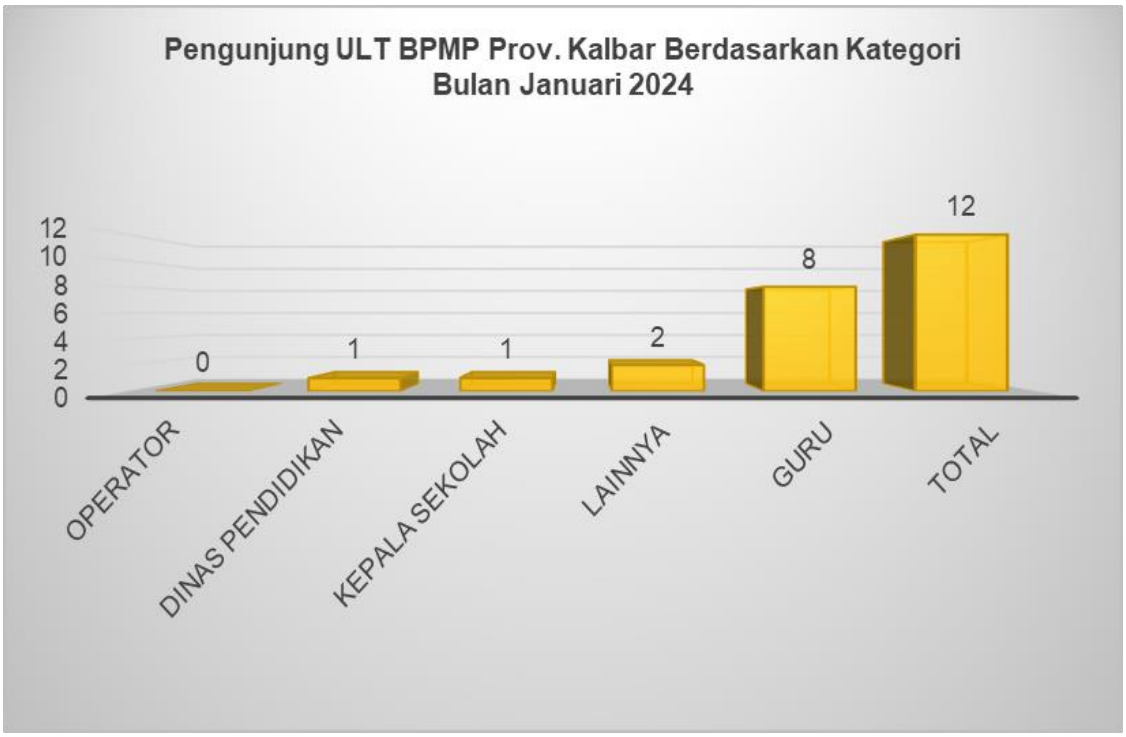


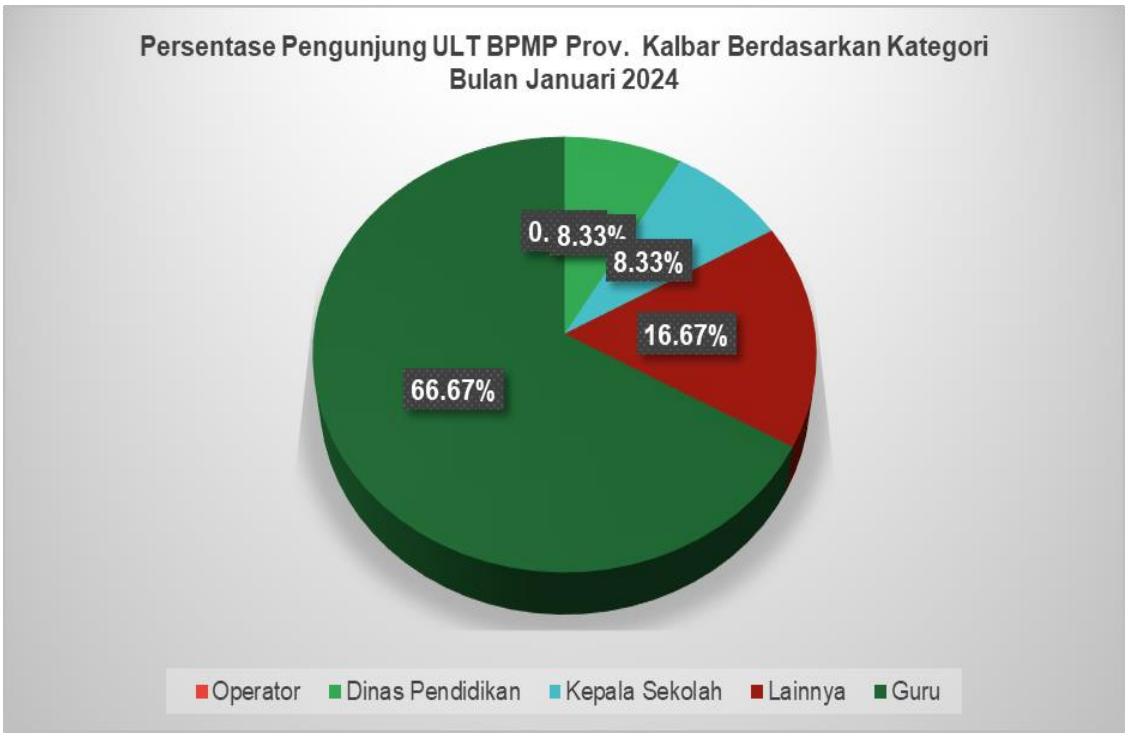


Berdasarkan kategori pengunjung:

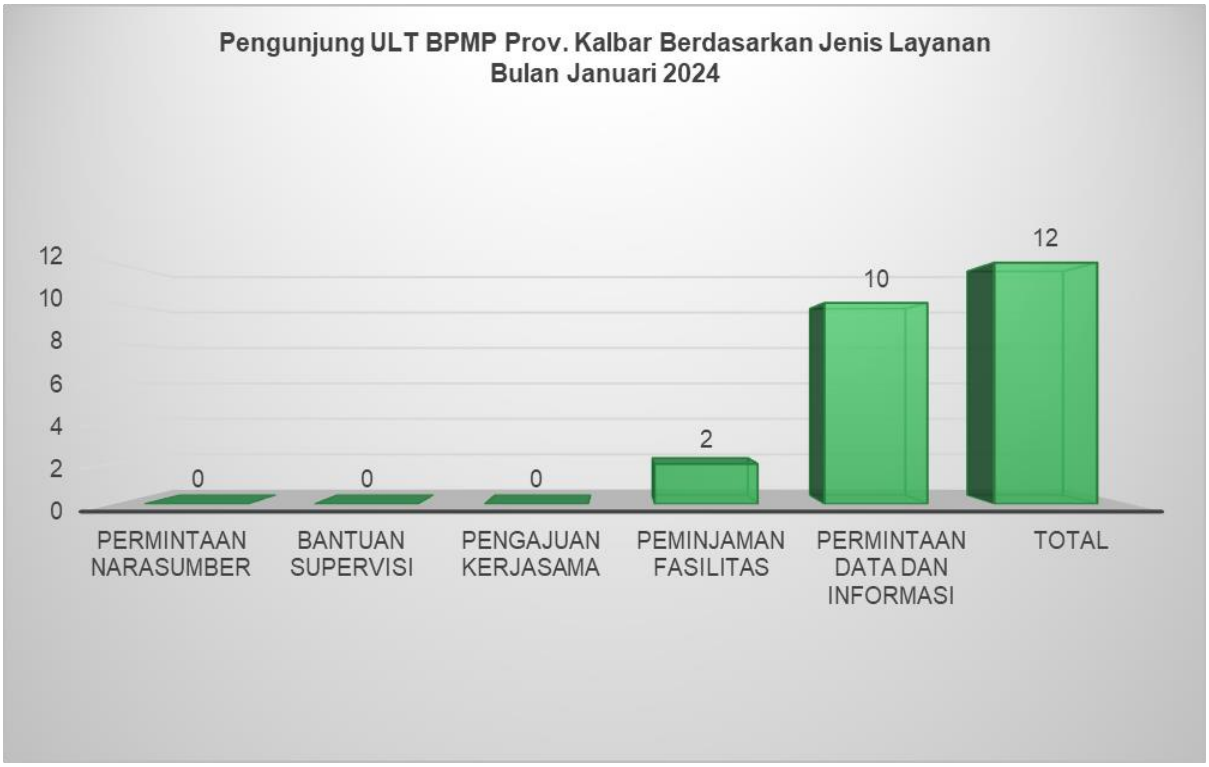
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 1 orang atau 8,33% dari total pengunjung
- Lainnya : 2 orang atau 16,67% dari total pengunjung
- Guru : 8 orang atau 66,67% dari total pengunjung

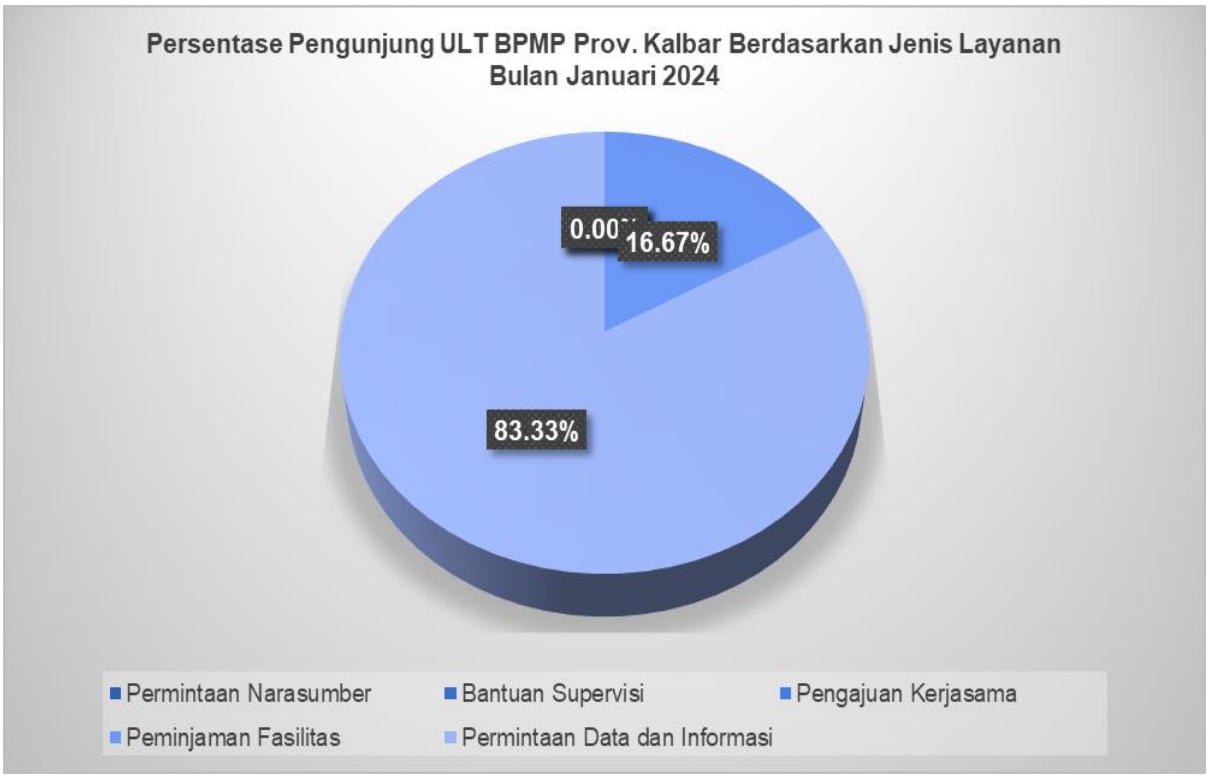
Total : 12 orang



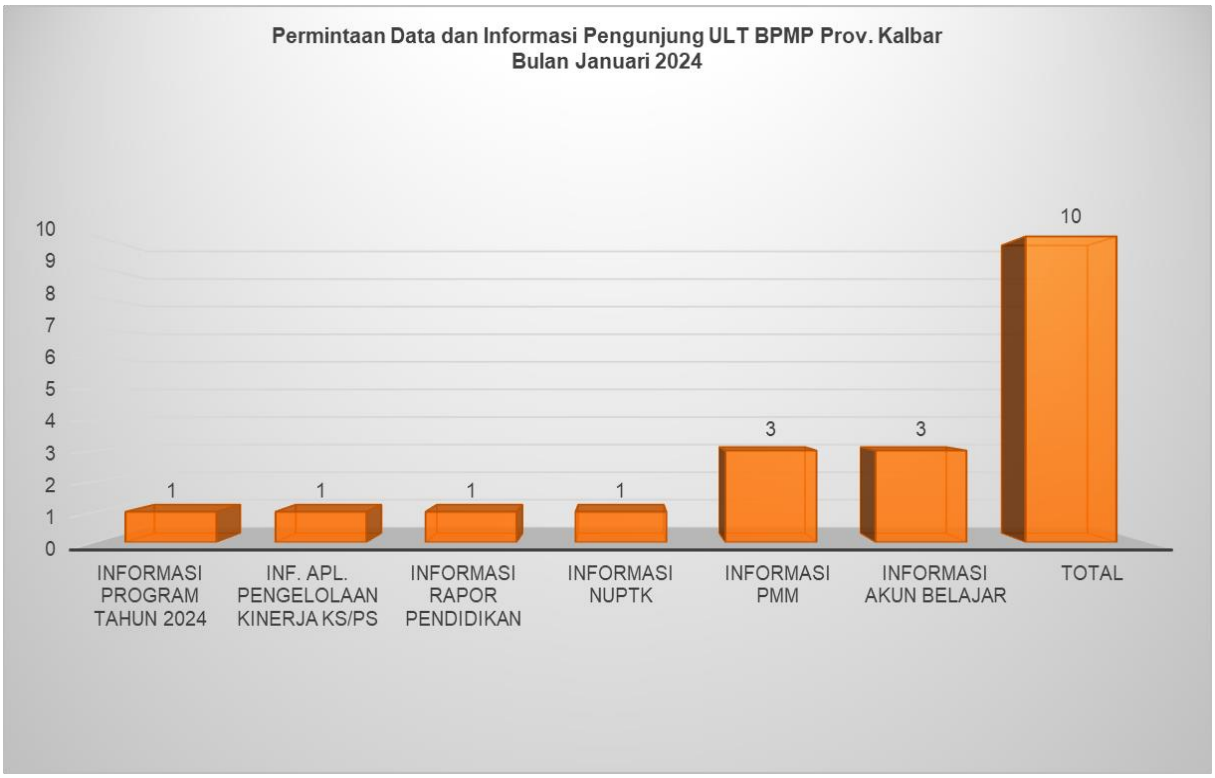


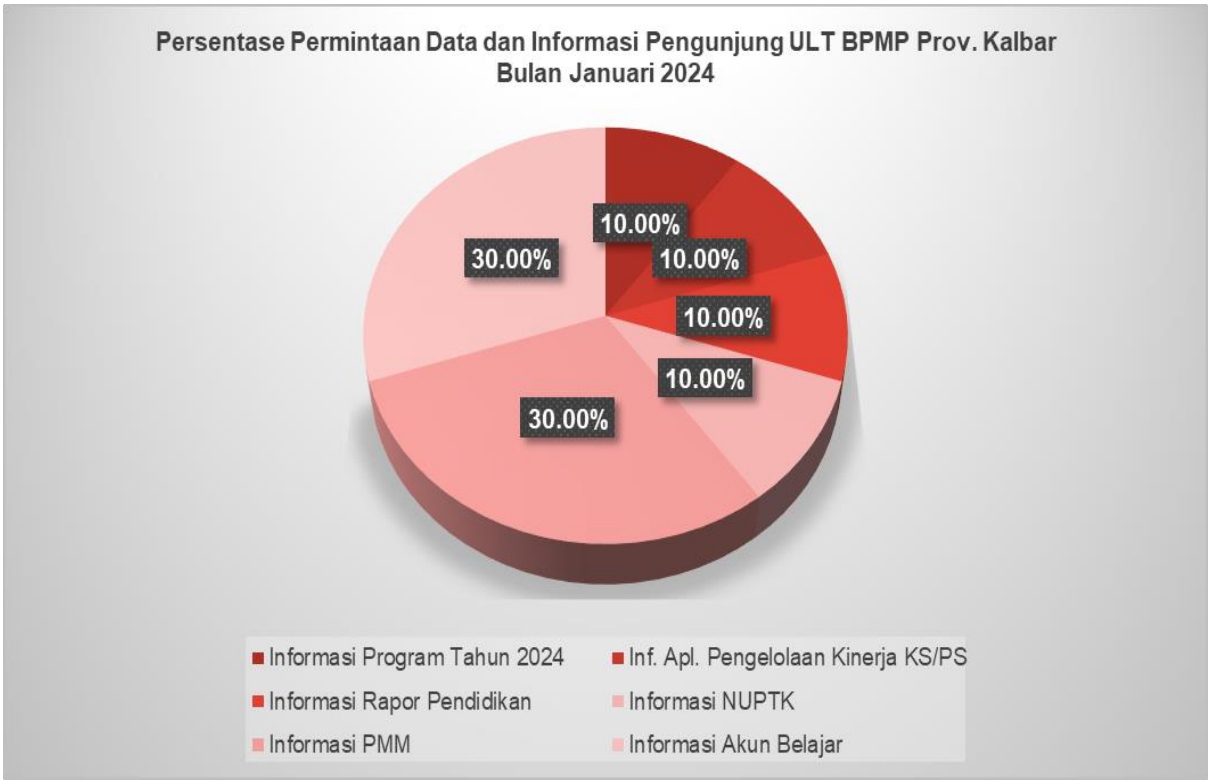
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 10 pengunjung atau 83,33% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 2 pengunjung atau 16,67%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama, layanan bantuan supervisi, dan layanan permintaan narasumber tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 2 kategori yaitu informasi Akun Belajar dan informasi PMM masing-masing sebanyak 3 pengunjung atau 30,00%, sedangkan informasi Rapor Pendidikan, informasi Pengelolaan Kinerja Kepala Sekolah/Pengawas Sekolah, dan informasi Program tahun 2024 masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 10,00%.



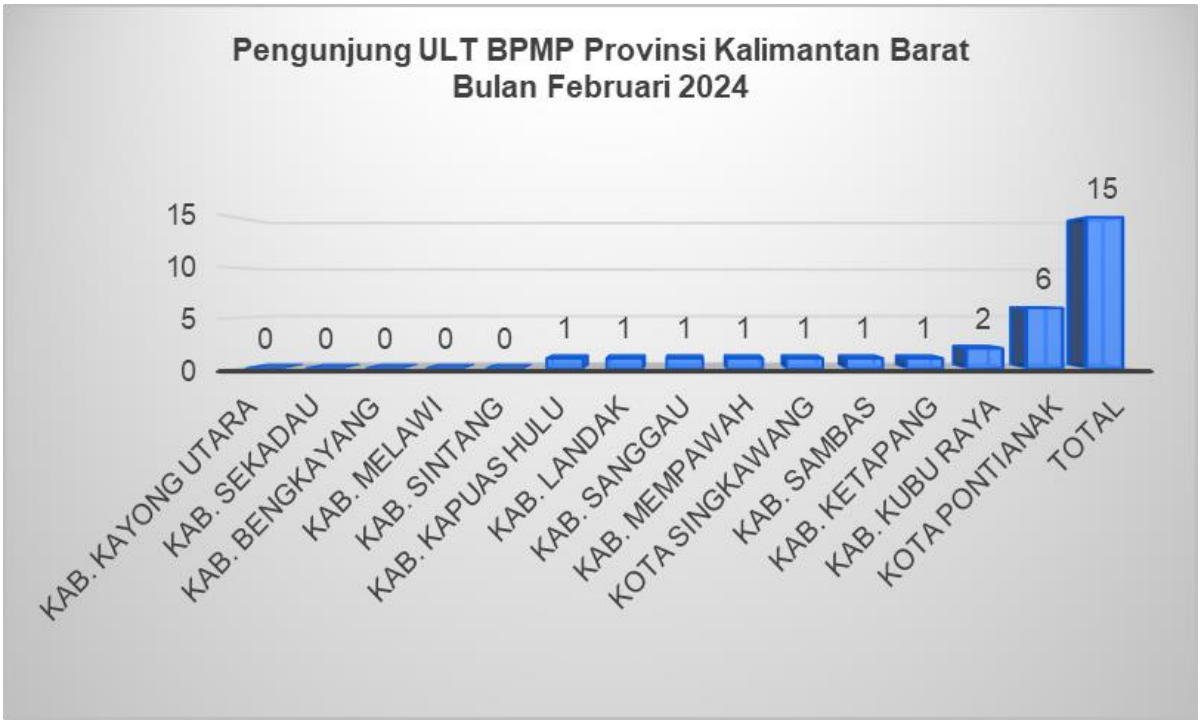


C. Bulan Februari

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Februari 2024 sebanyak 15 orang yang berasal dari 9 kabupaten/kota dari 14 kabupaten/kota dengan rincian:

- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sekadau : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 1 orang
- Kab. Landak : 1 orang
- Kab. Sanggau : 1 orang
- Kab. Mempawah : 1 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Sambas : 1 orang
- Kab. Ketapang : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 2 orang
- Kota Pontianak : 6 orang

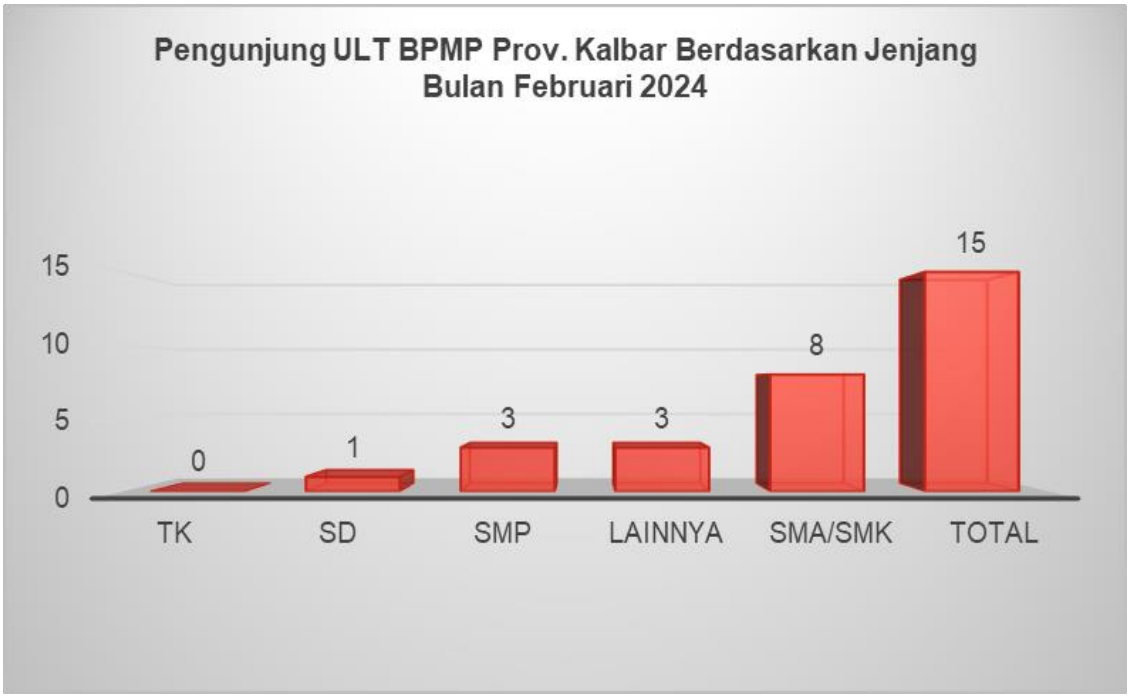
Total : 15 orang

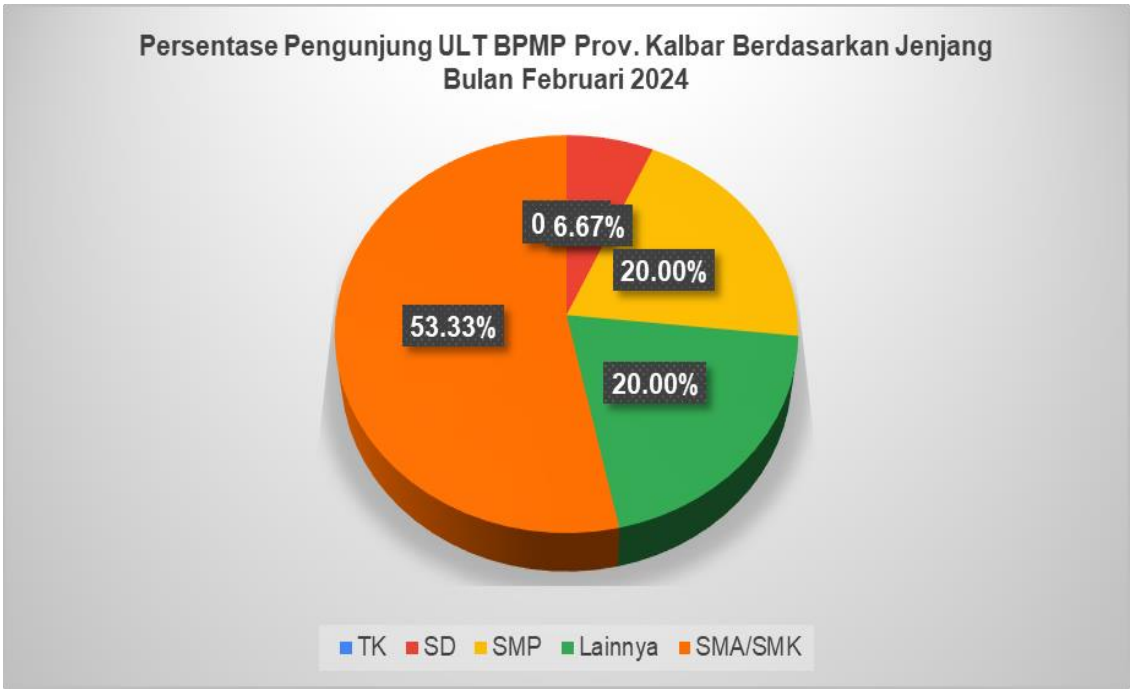


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang TK : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 1 orang atau 6,67% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 3 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 3 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMA/K : 8 orang atau 53,33% dari total pengunjung

Total : 15 orang

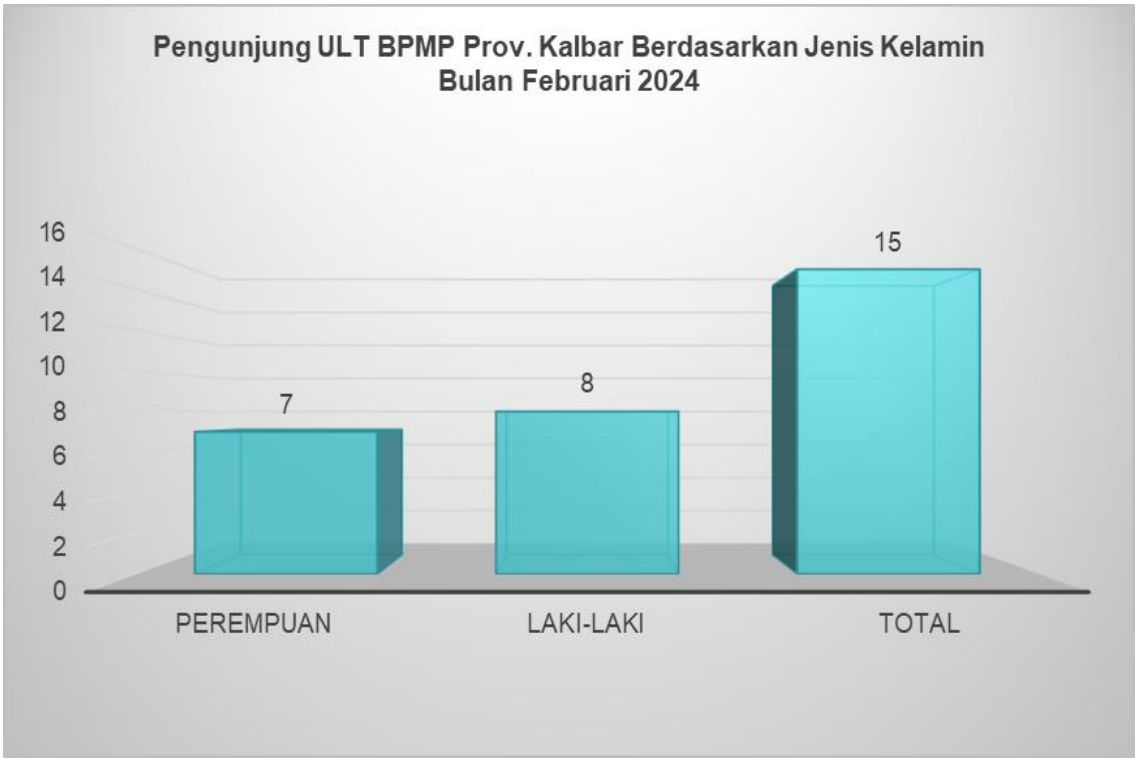


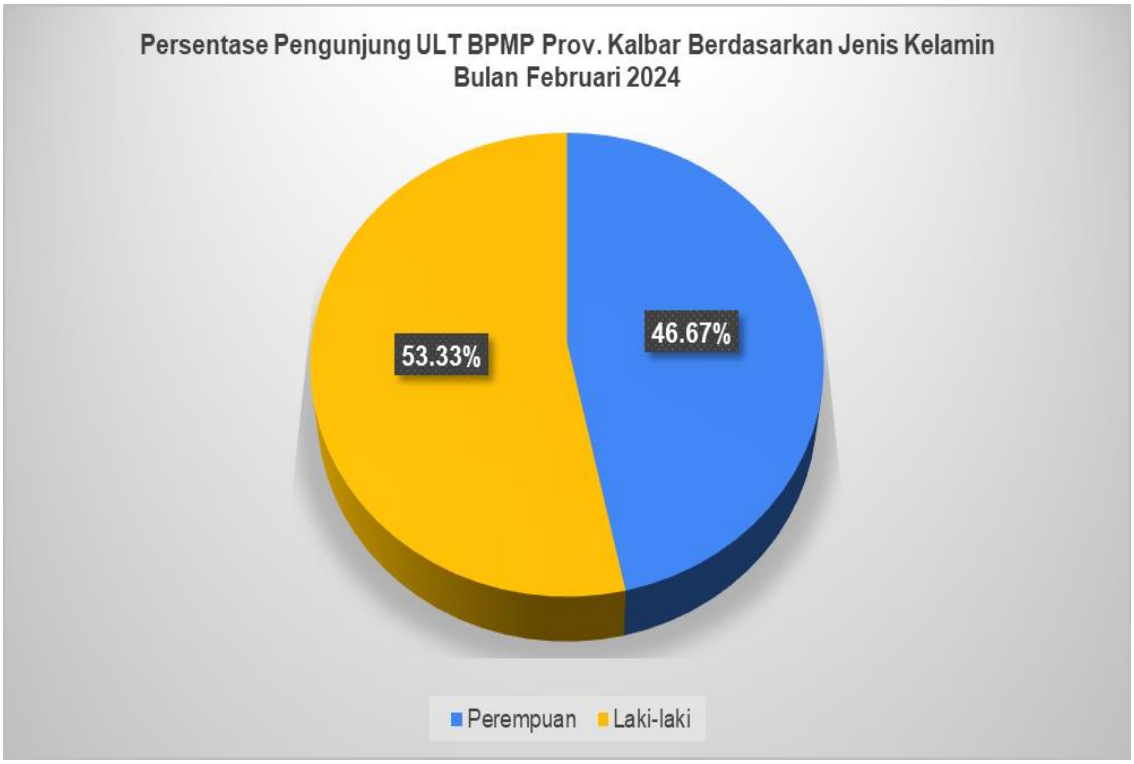


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 7 orang atau 46,67% dari total pengunjung
- Laki-laki : 8 orang atau 53,33% dari total pengunjung

Total : 15 orang

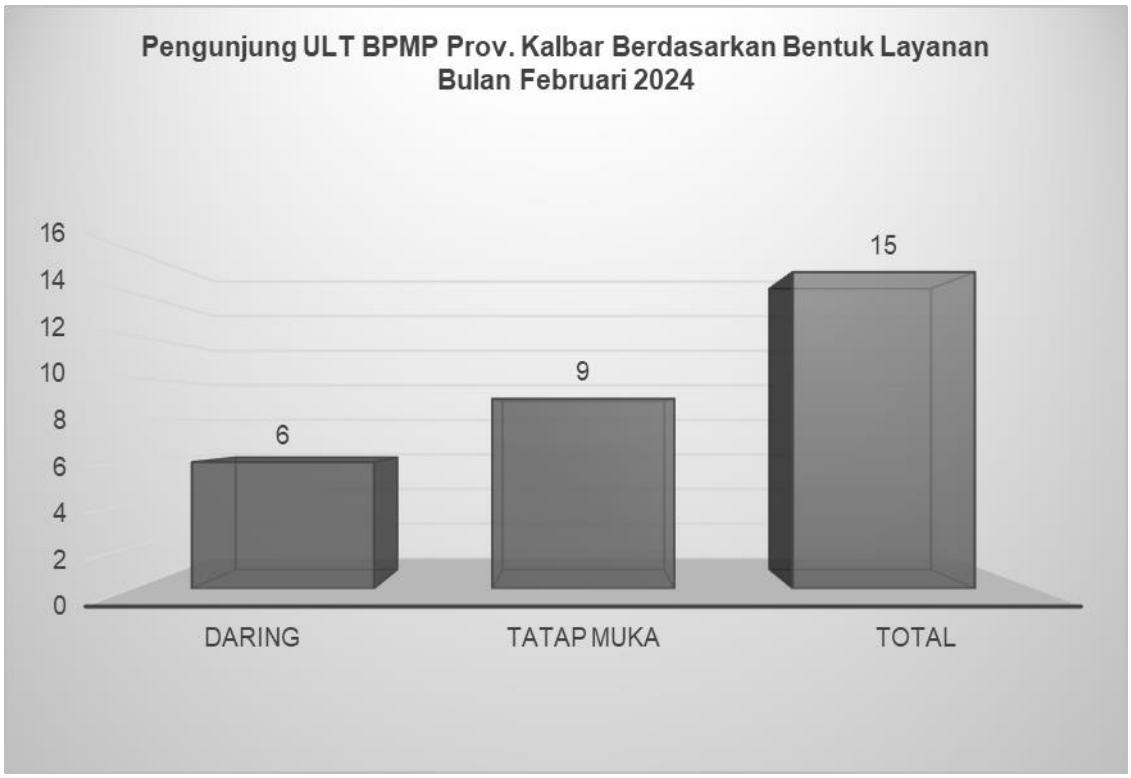


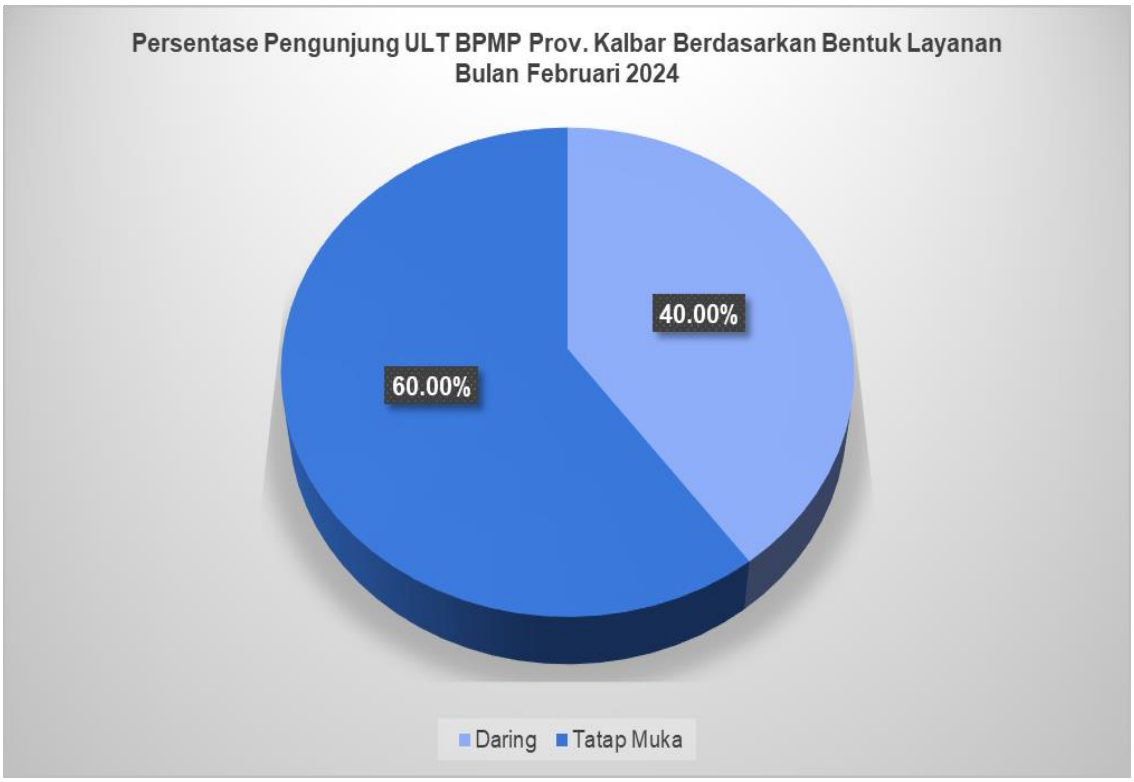


Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 6 orang atau 40,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 9 orang atau 60,00% dari total pengunjung

Total : 15 orang

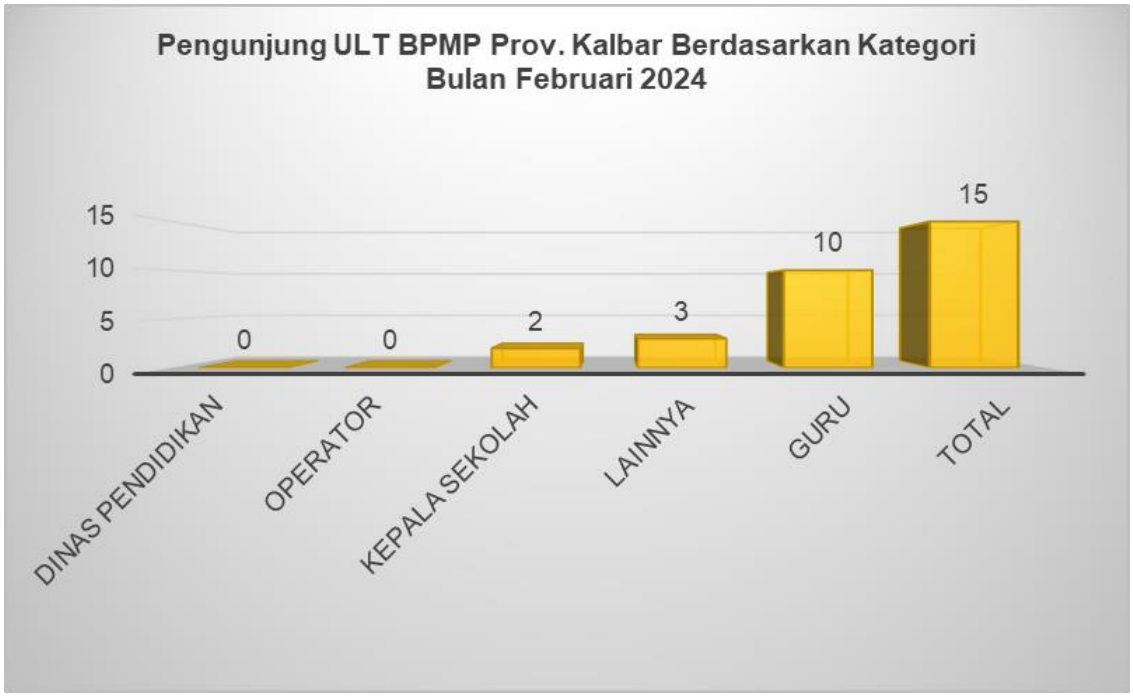


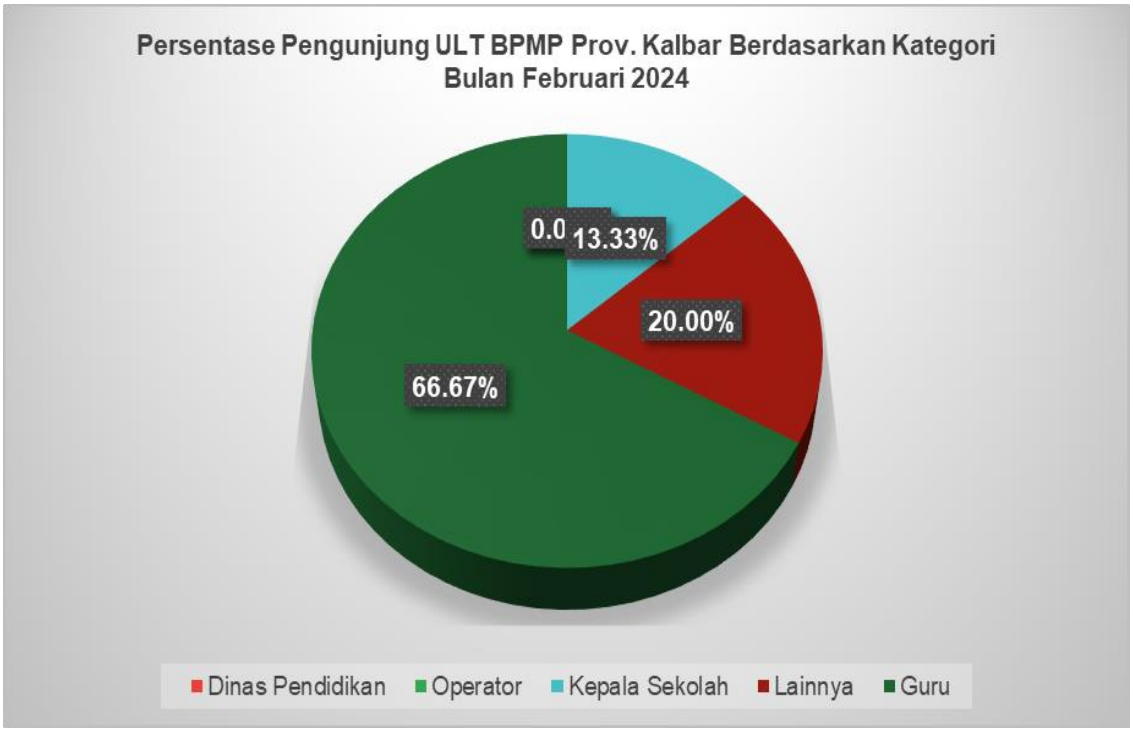


Berdasarkan kategori pengunjung:

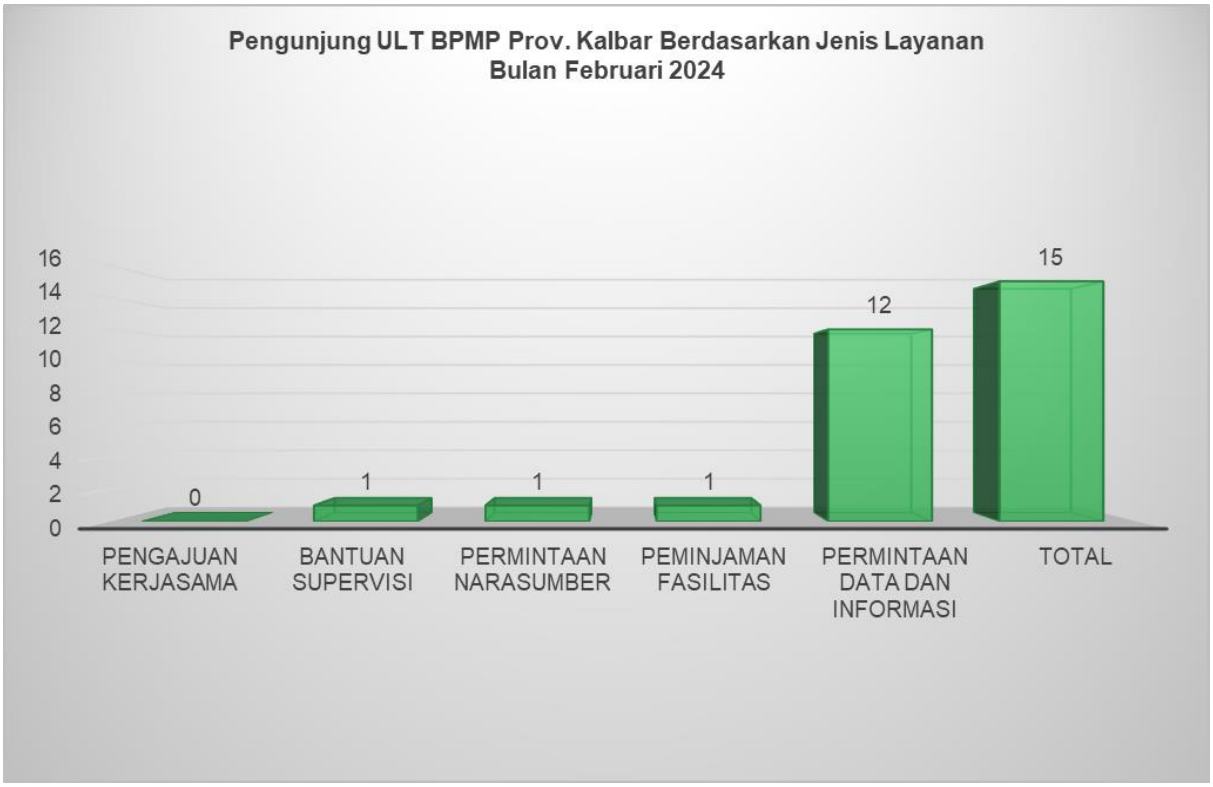
- Dinas Pendidikan : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 2 orang atau 13,33% dari total pengunjung
- Lainnya : 3 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Guru : 10 orang atau 66,67% dari total pengunjung

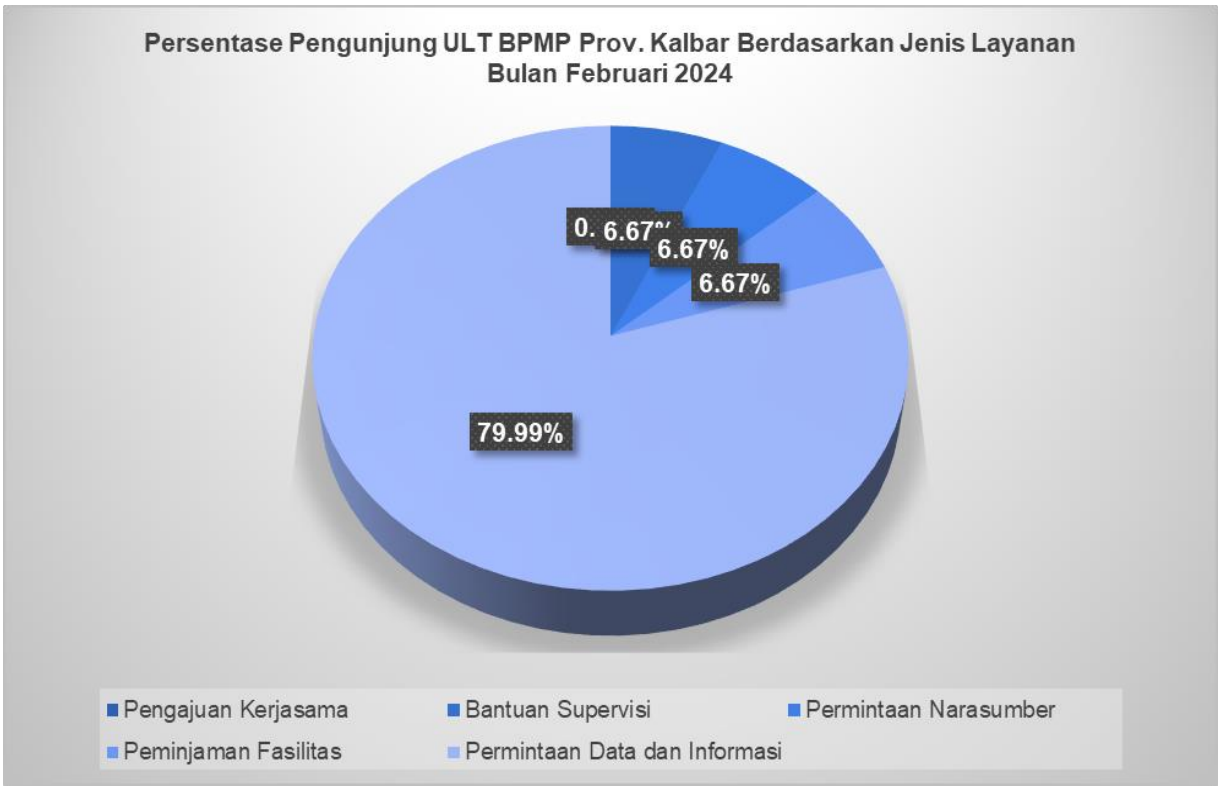
Total : 15 orang



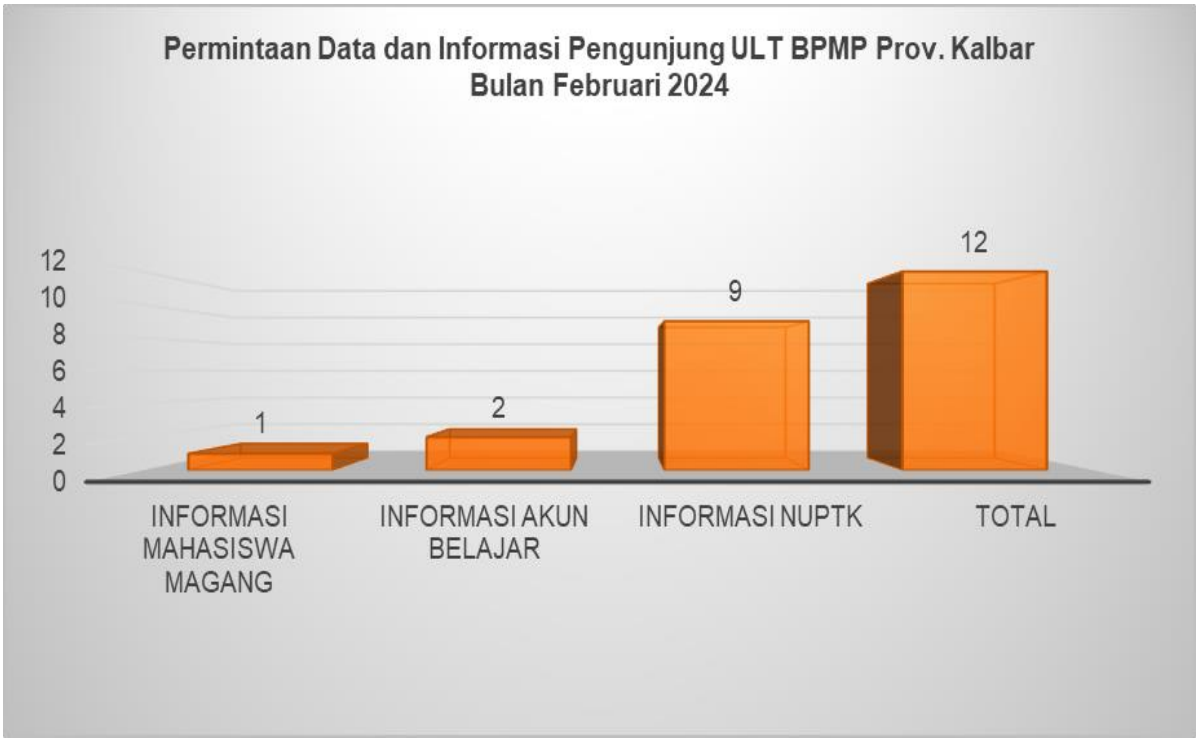


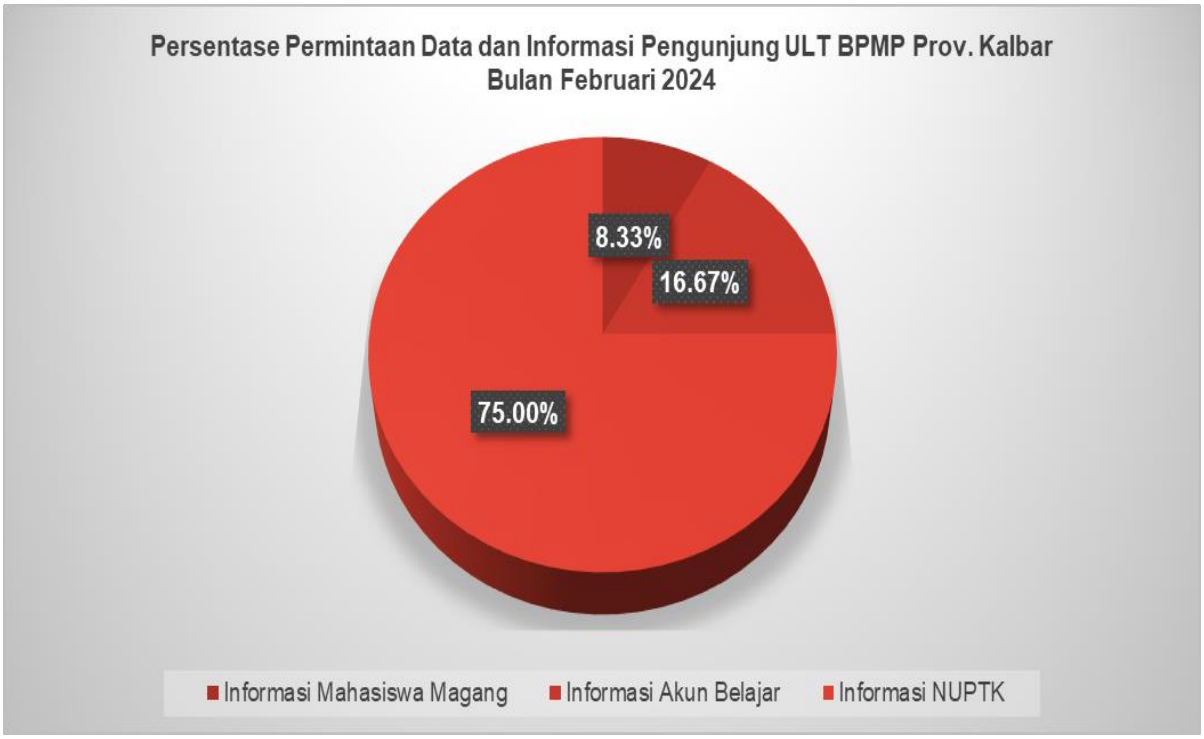
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 12 pengunjung atau 79,99%, layanan peminjaman fasilitas, layanan permintaan narasumber, dan layanan bantuan supervisi masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 6,67%, sedangkan layanan pengajuan kerjasama tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 1 kategori yaitu informasi NUPTK sebanyak 9 pengunjung atau 75,00%, sedangkan informasi Akun Belajar sebanyak 2 pengunjung atau 16,67% dan informasi Magang Mahasiswa masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 8,33%.



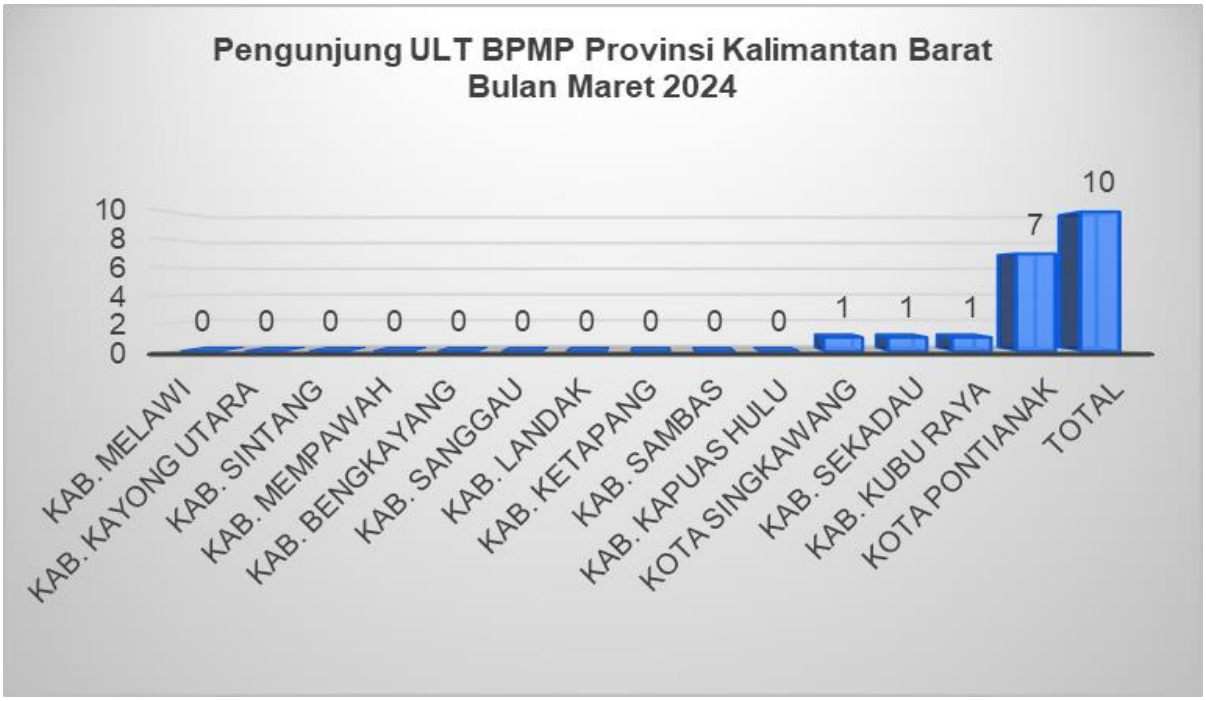


D. Bulan Maret

Jumlah pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat bulan Maret 2024 sebanyak 10 orang yang berasal dari 4 kabupaten/kota dari 14 kabupaten kota dengan rincian:

- Kab. Melawi : 0 orang
- Kab. Kayong Utara : 0 orang
- Kab. Sintang : 0 orang
- Kab. Mempawah : 0 orang
- Kab. Bengkayang : 0 orang
- Kab. Sanggau : 0 orang
- Kab. Landak : 0 orang
- Kab. Ketapang : 0 orang
- Kab. Sambas : 0 orang
- Kab. Kapuas Hulu : 0 orang
- Kota Singkawang : 1 orang
- Kab. Sekadau : 1 orang
- Kab. Kubu Raya : 1 orang
- Kota Pontianak : 7 orang

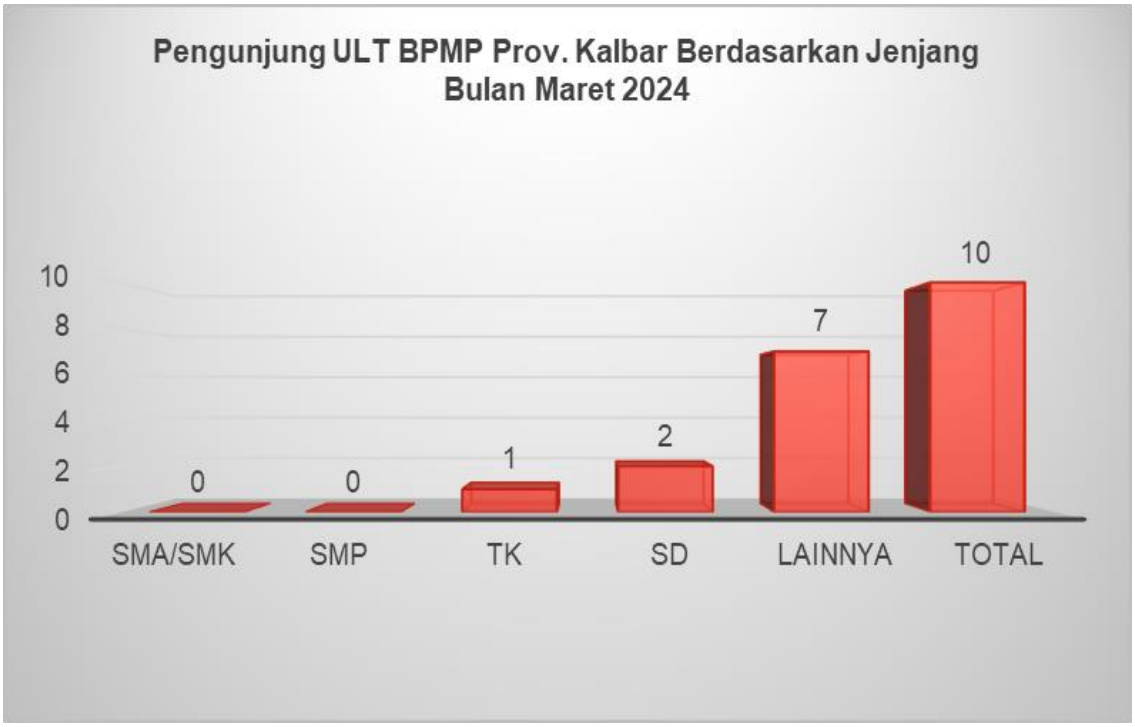
Total : 10 orang

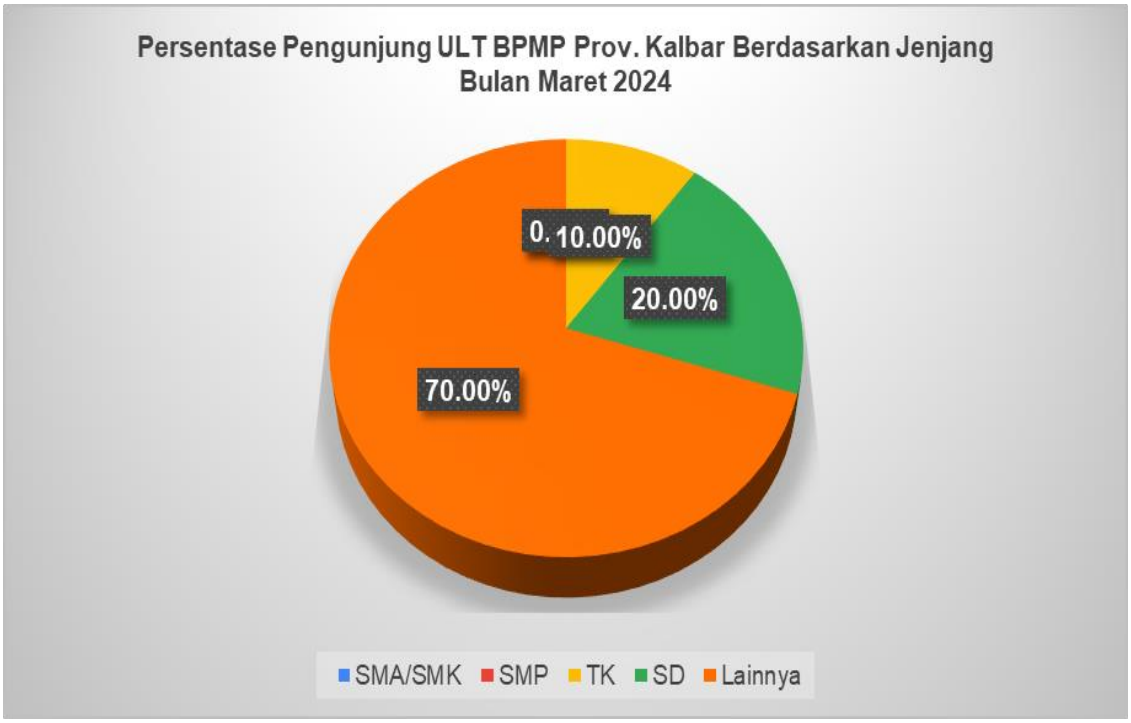


Berdasarkan jenjang pengunjung:

- Jenjang SMA/K : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang SMP : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Jenjang TK : 1 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Jenjang SD : 2 orang atau 20,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 7 orang atau 70,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

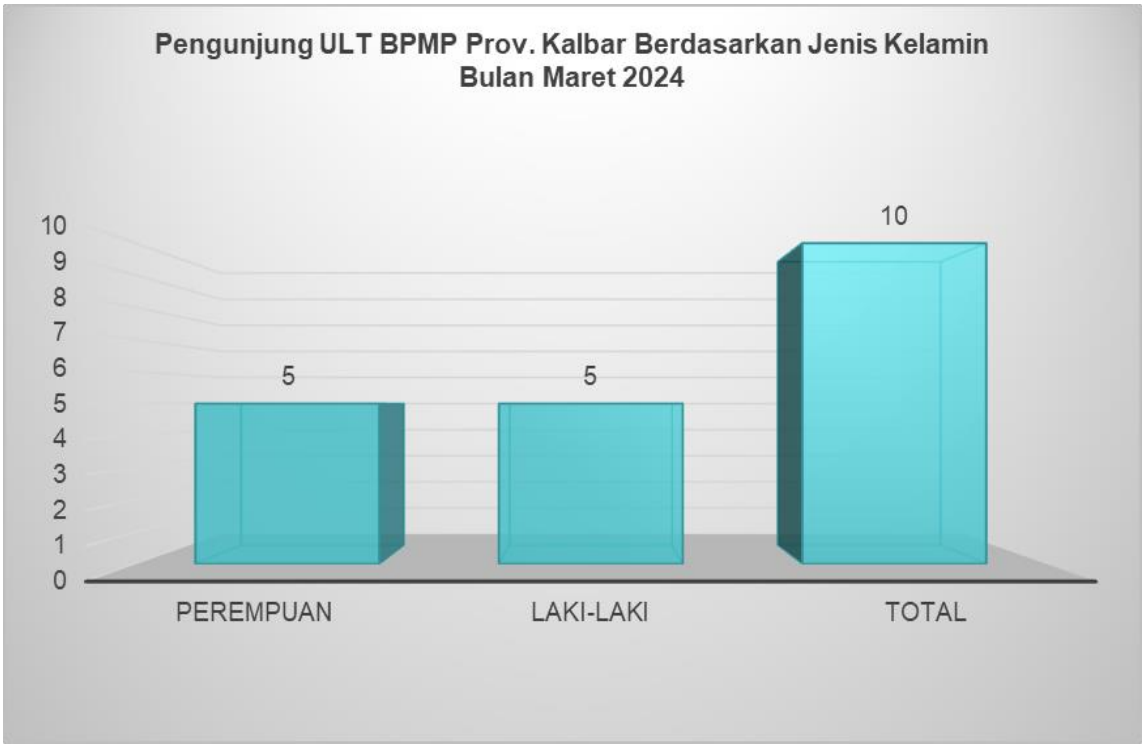


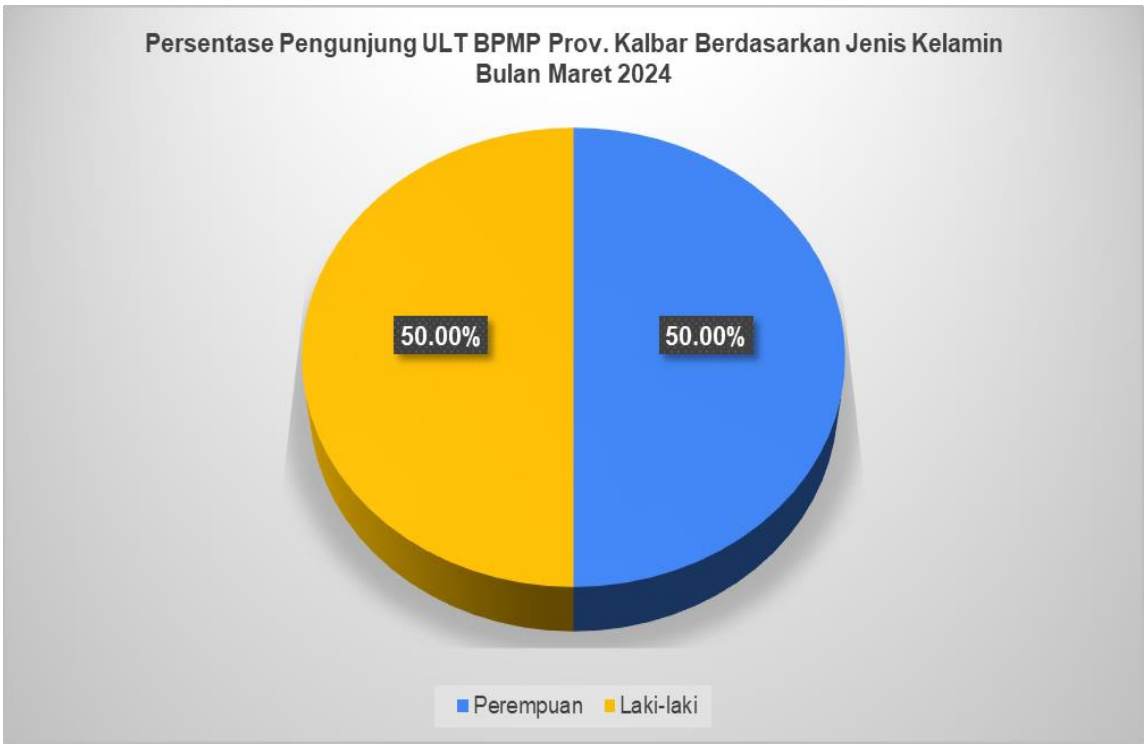


Berdasarkan jenis kelamin pengunjung:

- Perempuan : 5 orang atau 50,00% dari total pengunjung
- Laki-laki : 5 orang atau 50,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

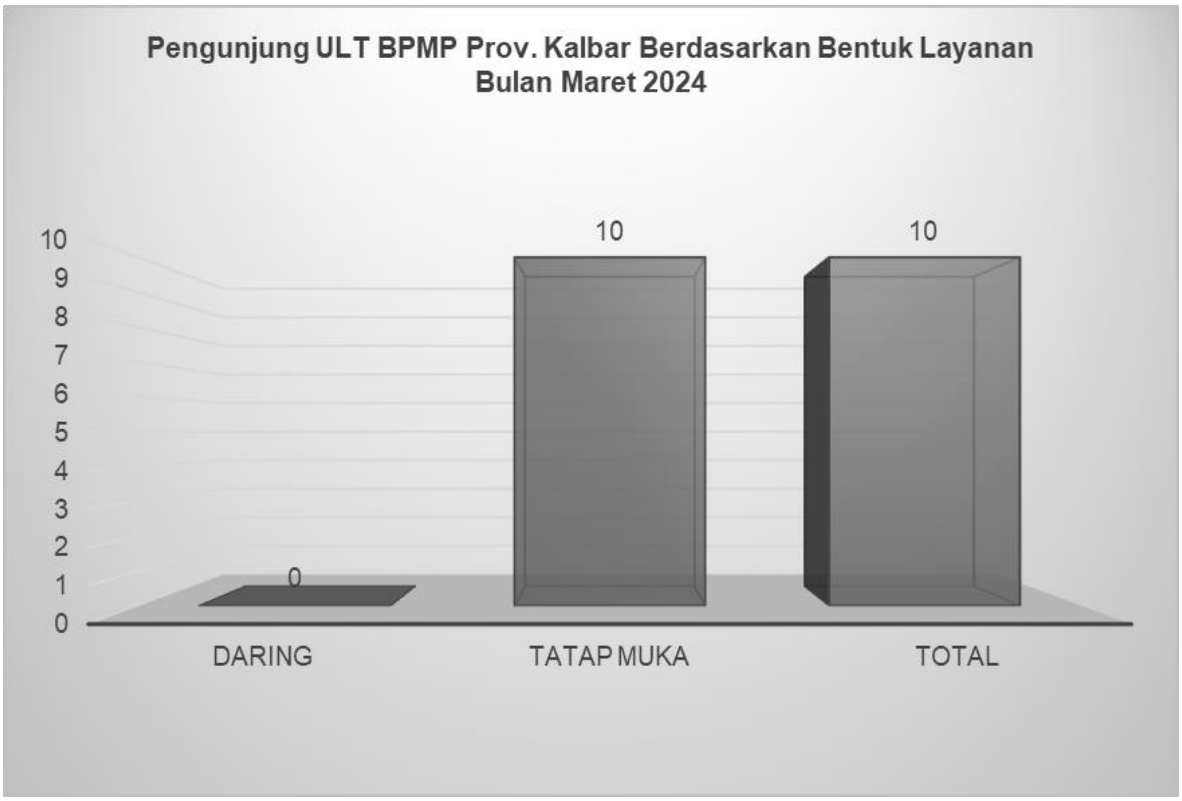




Berdasarkan bentuk layanan:

- Daring : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Tatap muka : 10 orang atau 100,00% dari total pengunjung

Total : 10 orang

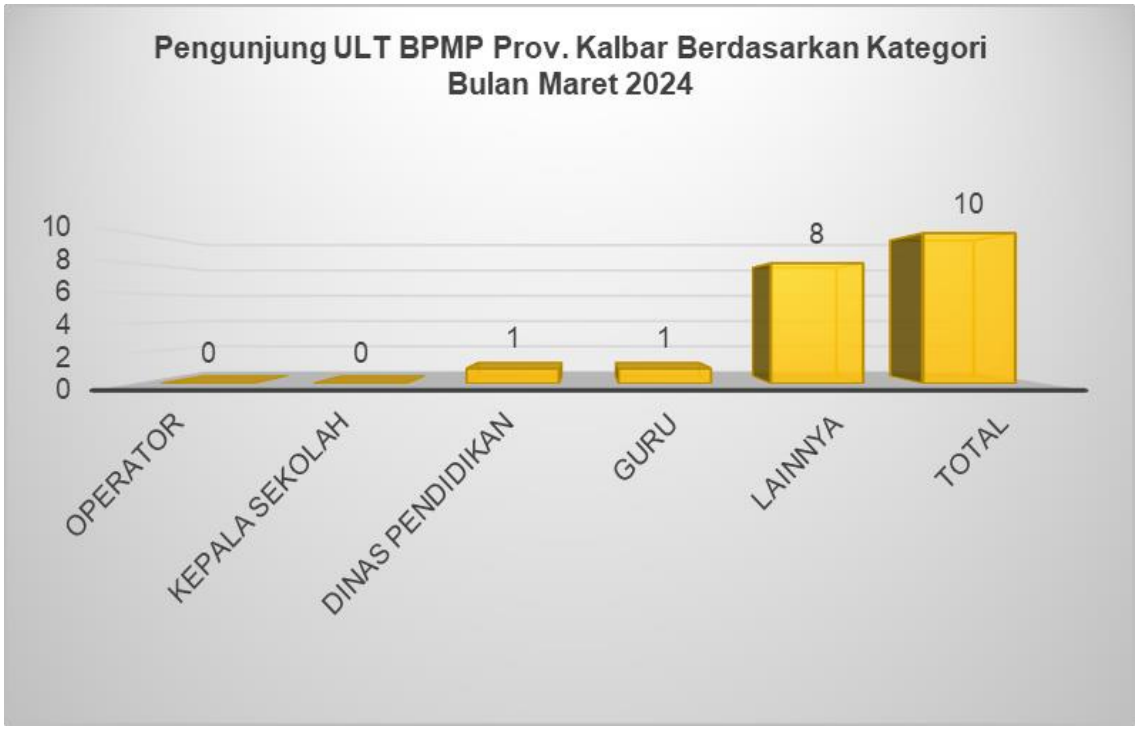


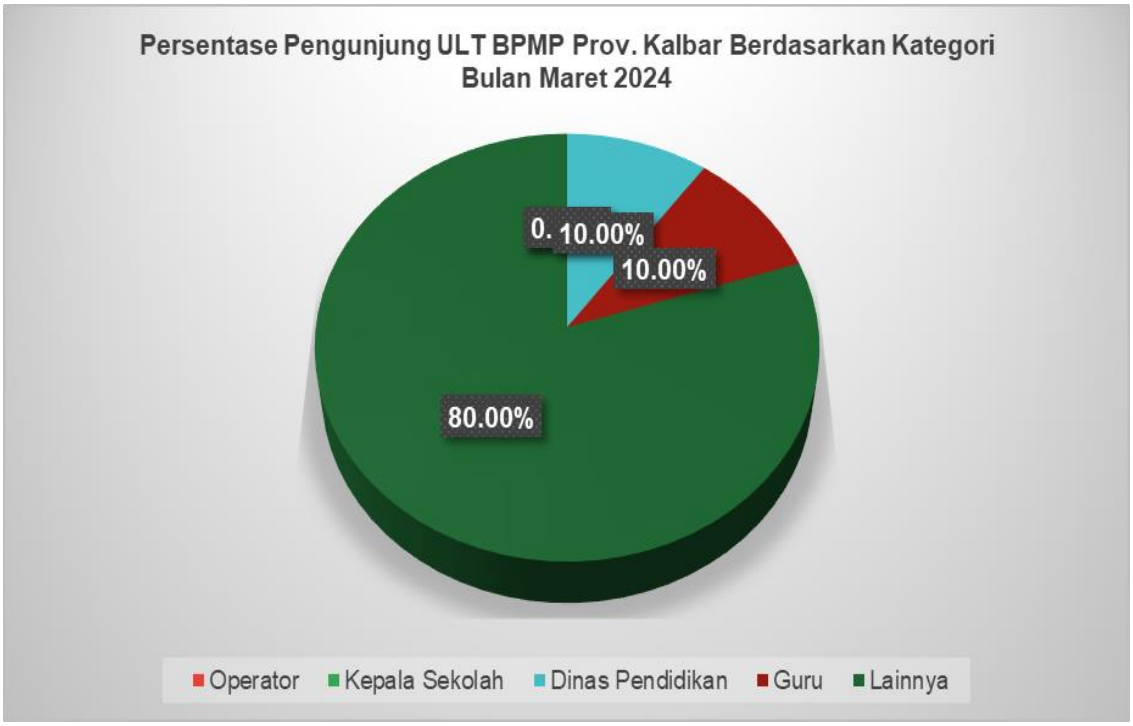


Berdasarkan kategori pengunjung:

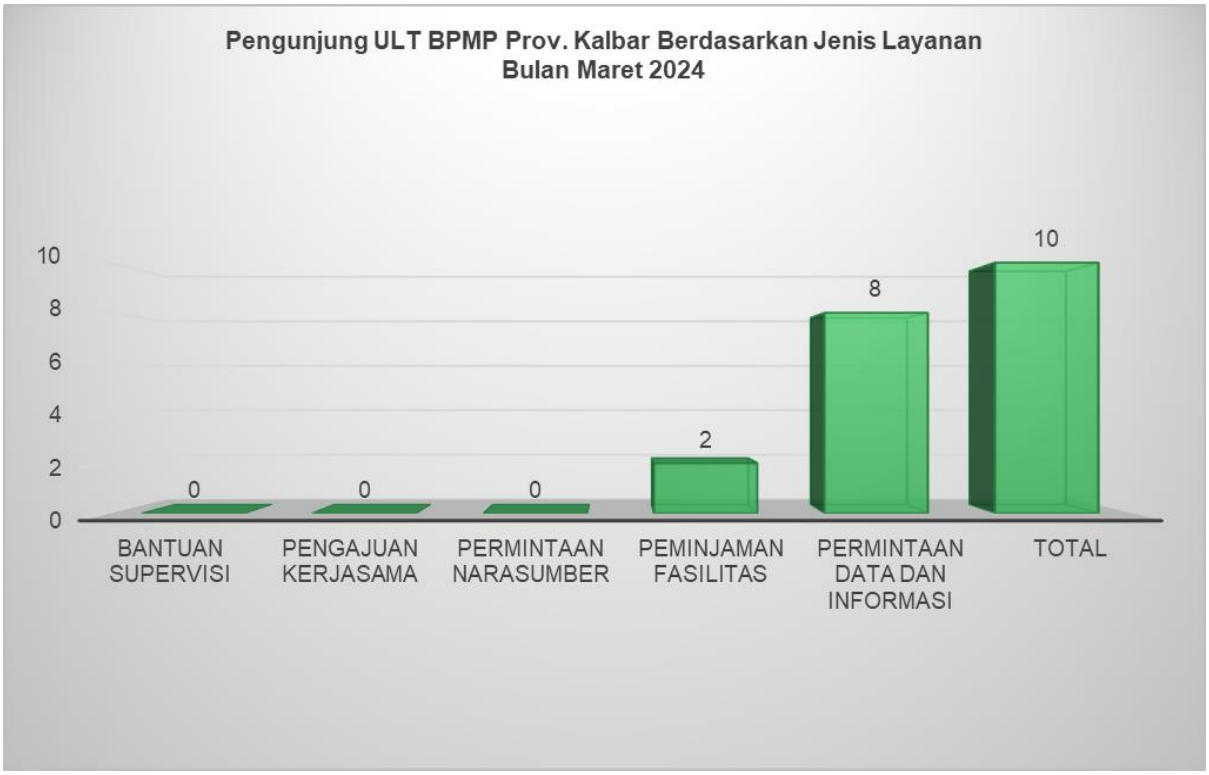
- Operator : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Kepala Sekolah : 0 orang atau 0,00% dari total pengunjung
- Dinas Pendidikan : 1 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Guru : 1 orang atau 10,00% dari total pengunjung
- Lainnya : 8 orang atau 80,00% dari total pengunjung

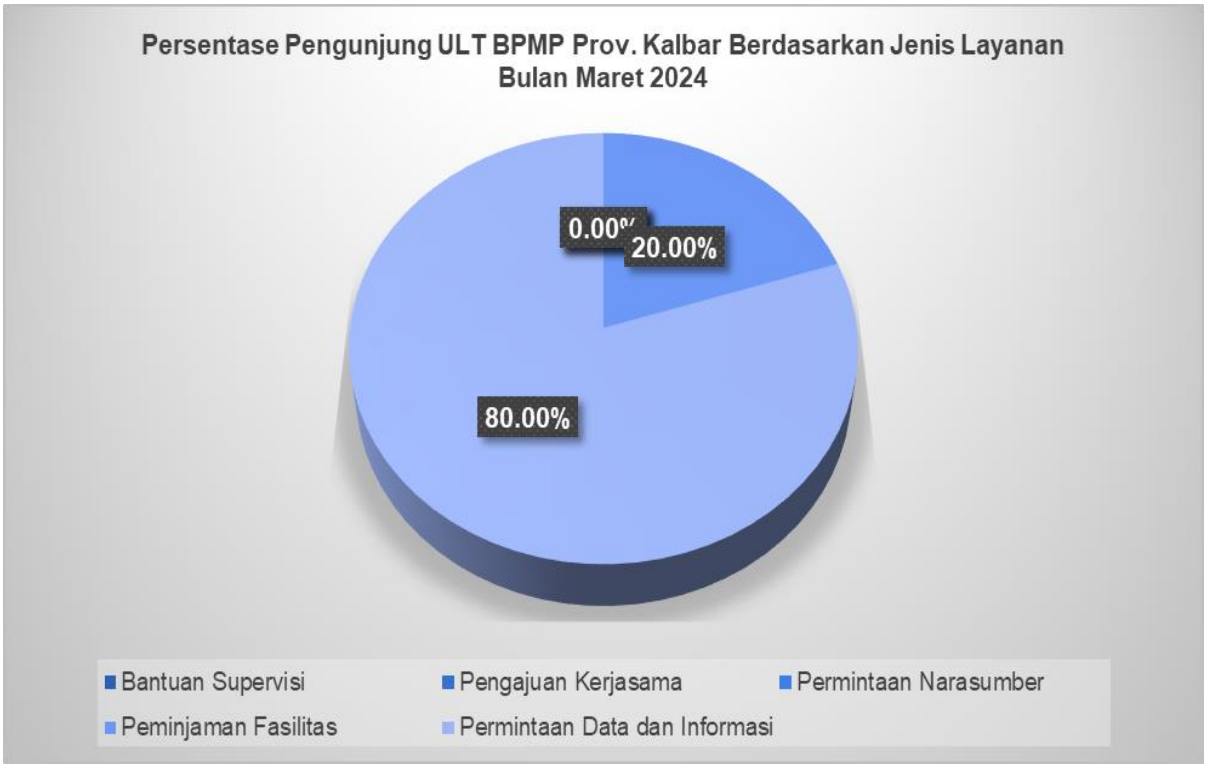
Total : 10 orang



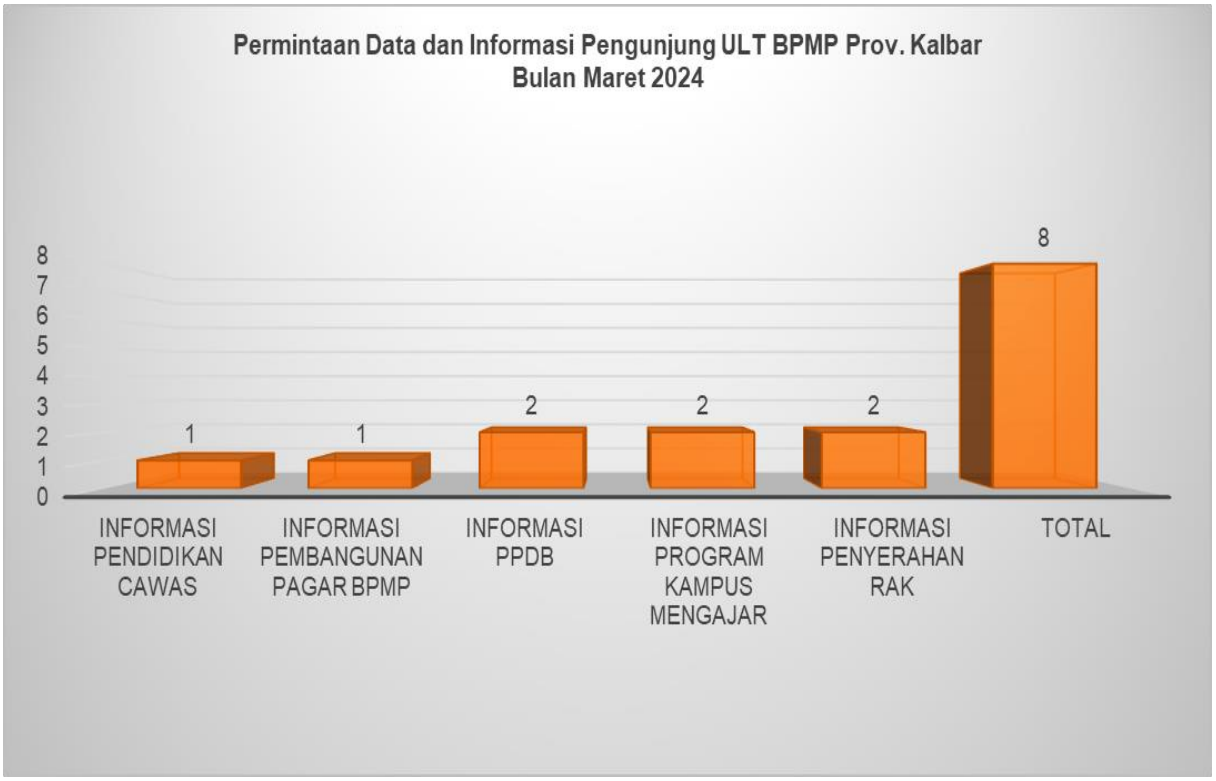


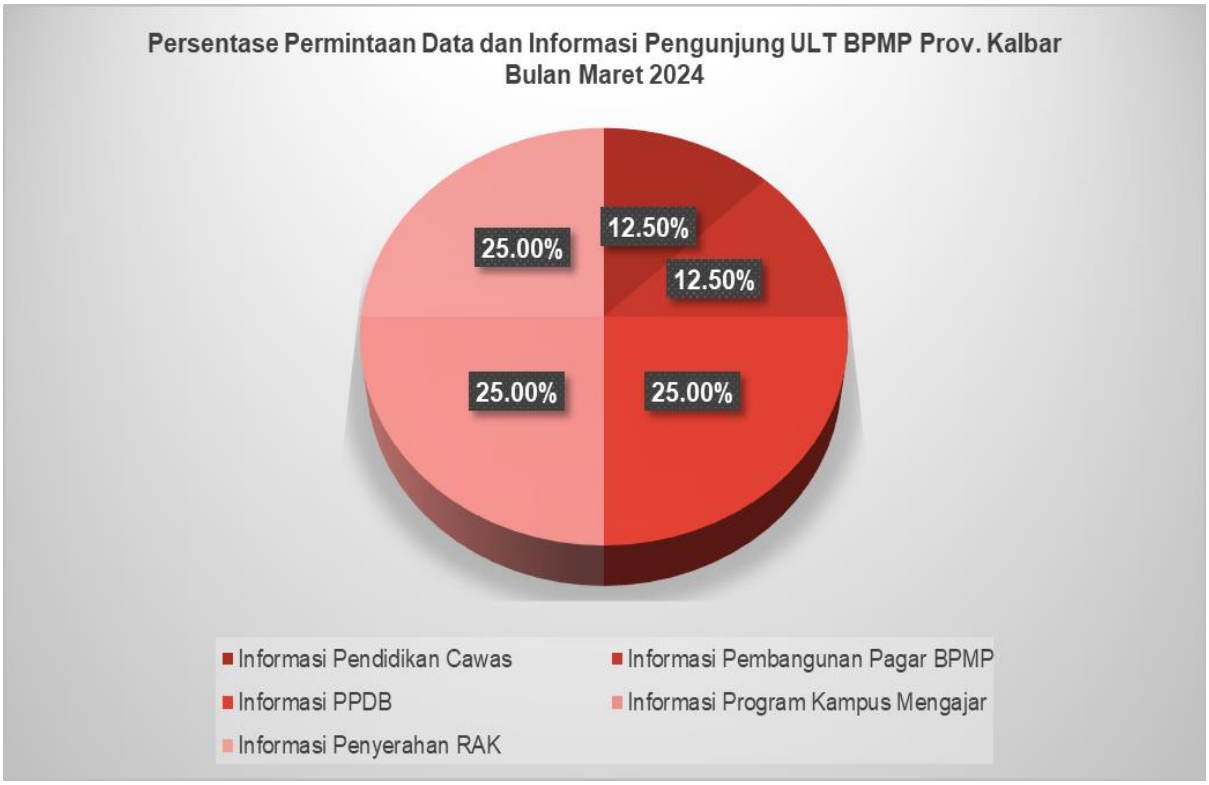
Berdasarkan jenis layanan, layanan yang banyak diminta oleh pengunjung adalah layanan permintaan data dan informasi sebanyak 8 pengunjung atau 80,00% dan layanan peminjaman fasilitas sebanyak 2 pengunjung atau 20,00%, sedangkan layanan permintaan narasumber, layanan pengajuan kerjasama, dan layanan bantuan supervisi tidak ada permintaan layanan.





Layanan permintaan data dan informasi di dominasi 3 kategori yaitu informasi Penyerahan RAK, informasi Program Kampus Mengajar, dan informasi PPDB masing-masing sebanyak 2 pengunjung atau 25,00%, sedangkan informasi Pembangunan Pagar BPMP dan informasi Pendidikan Calon Pengawas masing-masing sebanyak 1 pengunjung atau 12,50%.





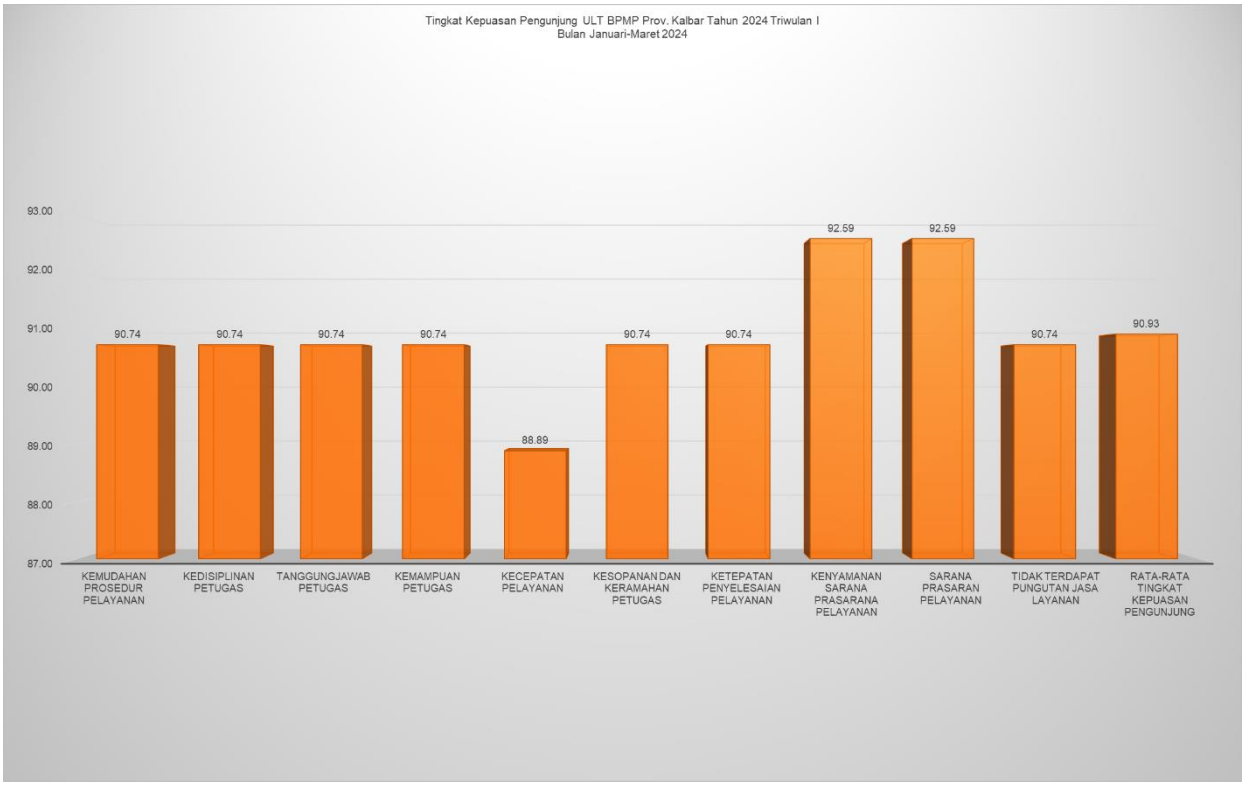
BAB IV
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan I (bulan Januari-Maret 2024) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP Kalimantan Barat memberikan penilaian kategori mutu layanan sangat baik. Penilaian kategori mutu layanan sangat baik mencakup kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, ketepatan penyelesaian pelayanan, kenyamanan sarana prasarana pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan tidak terdapat pungutan jasa layanan.

Dari 27 responden dilihat dari indikator penilaian kemudahan prosedur pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kedisiplinan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tanggungjawab petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kemampuan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kecepatan pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 15 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 12 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kesopanan dan keramahan petugas di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian ketepatan penyelesaian pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian kenyamanan sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 19 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 8 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian sarana prasarana pelayanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 19 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 8 responden memberikan nilai memuaskan. Untuk indikator penilaian tidak terdapat pungutan jasa layanan di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat, 17 responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 10 responden memberikan nilai memuaskan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat sangat baik. Hal ini memberikan motivasi pada ULT BPMP Provinsi

Kalimantan Barat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kepuasan pengunjung ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat.



BAB V
HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan I (bulan Januari-Maret 2024) secara umum tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di ULT BPMP Kalimantan Barat memberikan penilaian kategori mutu layanan sangat baik dengan urutan nilai unsur pelayanan seperti pada tabel di bawah ini:

NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	Kemudahan prosedur pelayanan	**Kedisiplinan petugas**	**Tanggung jawab petugas**	**Kemampuan petugas**	**Kecepatan pelayanan**	**Kesopanan dan keramahan petugas**	**Ketepatan penyelesaian pelayanan**	**Kenyamanan sarana prasarana pelayanan**	**Sarana prasarana pelayanan**	**Tidak terdapat pungutan jasa layanan**
IKM Per Unsur	90.74	90.74	90.74	90.74	88.89	90.74	90.74	92.59	92.59	90.74
Mutu Kinerja	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan	3	4	5	9	10	6	7	1	2	8
Skor SKM Total	90,93 Kesimpulan : Kinerja unit pelayanan terpadu BPMP Provinsi Kalimantan Barat "Sangat Baik"									

Dalam rangka menindaklanjuti hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat tahun 2024 triwulan I (bulan Januari-Maret 2024) dan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, maka rencana tindaklanjut yang akan dilaksanakan seperti pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Triwulan)				Penanggungjawab
			I	II	III	IV	
1	Kecepatan pelayanan	Bimtek budaya pelayanan prima		Minggu 1 April 2024			Lukman, S.Pd.
2	Kemampuan petugas	Bimtek peningkatan kapasitas petugas layanan		Minggu 4 April 2024			Johan Hadi Sundawa, S.Pd.
3	Tidak terdapat pungutan jasa layanan	Melakukan sosialisasi bahwa tidak terdapat pungutan jasa layanan kecuali yang sesuai aturan		Minggu 1 Mei 2024			Sri Apriyani, S.Pd.
4	Ketepatan penyelesaian pelayanan	Sosialisasi peraturan/edaran terkait layanan pendidikan ke petugas layanan		Minggu 2 Mei 2024			Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
5	Kesopanan dan keramahan petugas	Bimtek budaya pelayanan prima		Minggu 3 Mei 2024			Taslini Tarmizi, S.H.
6	Tanggungjawab petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Minggu 4 Mei 2024			Wahyuni Budiarto, S.Pt., M.Pd.
7	Kedisiplinan petugas	Etos kerja atau motivasi kepada petugas layanan publik		Minggu 1 Juni 2024			Lily Eka Yanti, S. Kom.
8	Kemudahan prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan/publikasi sosmed maupun papan informasi		Minggu 2 Juni 2024			Urai Winda Fidya Sari, S.E., M.Ak.
9	Sarana prasarana pelayanan	Pengadaan alat perekaman, alat cetak dan sarpras lain untuk meningkatkan pekayanan publik		Minggu 3 Juni 2024			Acep Eka Kurniawan, S.Kom.
10	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	Rutinitas pemeliharaan sarana prasana		Minggu 4 Juni 2024			Fajariani, S.Si.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pelayanan Publik
Unit Layanan Terpadu (ULT)
BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Triwulan I Tahun 2024

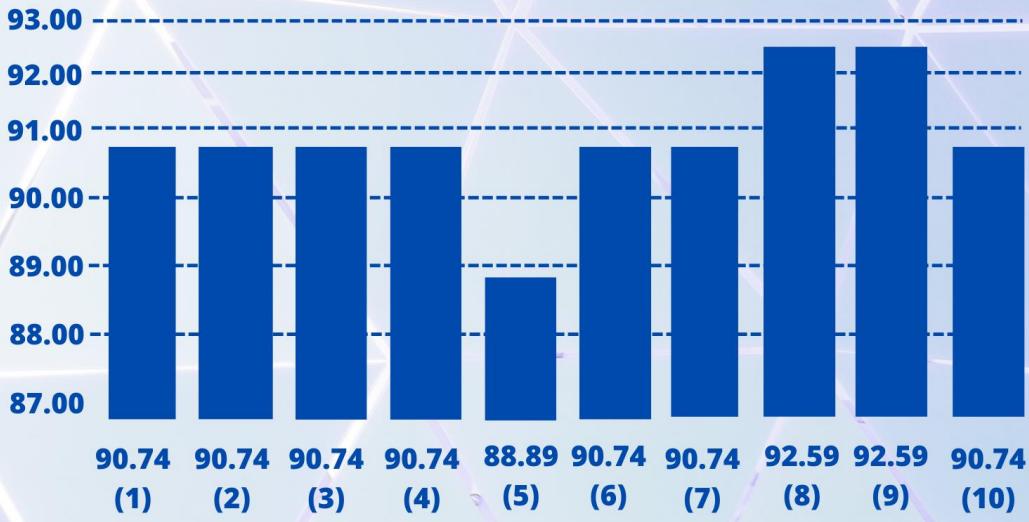
Nilai IKM

90.93

Sangat Baik

Responden

37 Orang



Nilai Unsur Layanan

1. kemudahan prosedur pelayanan
2. kedisiplinan petugas
3. tanggung jawab petugas
4. kemampuan petugas
5. kecepatan pelayanan
6. kesopanan dan keramahan petugas
7. ketepatan penyelesaian pelayanan
8. kenyamanan sarana prasarana pelayanan
9. sarana prasarana
10. tidak terdapat pungutan jasa layanan

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Barat | bpmpkalbar.id | bpmpkalbar | BPMP Kalimantan Barat

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP)
Provinsi Kalimantan Barat

PENGHARGAAN

PETUGAS PELAYANAN TERBAIK
PERIODE TRIWULAN I (JANUARI-MARET 2024)



REZKI YUDHA PRATAMA, S.DS.

Penghargaan ini diberikan atas kinerja dalam pelayanan yang terdiri dari aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan serta ketepatan penyelesaian pelayanan dengan **skor rata-rata 89,58** dan berpredikat **BAIK.**

Pontianak, 2 April 2024
Kepala,

Iwan Kurniawan, S.Si.,M.Si.
NIP 197802182001121001

PENILAIAN PETUGAS PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERIODE JANUARI S.D. MARET 2024

No	Nama	Indikator Penilaian						Jumlah	Rata-Rata	Kategori Penilaian
		Kedisplinan	Tanggung jawab	Kemampuan	Kecepatan Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan	Ketepatan Penyelesaian Pelayanan			
1	Sri Apriyani, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
2	Wahyu Gusyanto, S.Pd.I.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
3	Musliadi, S.E.	89,5	89	89,5	89	89,5	89	535,5	89,25	Baik
4	Fajariani, S.Si.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
5	Rekal Sutriyono, S.Pd.	89,5	89	89,5	89	89	89,5	535,5	89,25	Baik
6	Lukman, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	537	89,50	Baik
7	Johan Hadi Sundawa, S.Pd.	89,5	89,5	89,5	89	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
8	Taslini Tarmizi, S.H.	89,5	89,5	89	89,5	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
9	Lily Eka Yanti, S.Kom.	89	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	536,5	89,42	Baik
10	M. Dwi Etsa Putra, S.Kom.	89,5	89,5	89,5	89,5	89	89,5	536,5	89,42	Baik
11	Rezki Yudha Pratama, S.Ds.	89,5	89,5	90	89,5	89,5	89,5	537,5	89,58	Baik

Range	Kategori Penilaian
0-59	Tidak Baik
60-69	Kurang Baik
70-79	Cukup
80-89	Baik
90-100	Sangat Baik

Pontianak, 1 April 2024
ULT BPMP Provinsi Kalimantan Barat
Ketua,

Chakim Musthofa, S.I.Pust., M.Pd.
NIP. 198109132003121003

Sekretaris,

Fajariani, S.Si.
NIP. 197504042003122002